

جامعة قاصدي مباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (الطور الثاني)

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تدقيق و مراقبة التسيير

من إعداد الطالبة: نجوى دريد

# أهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز أخلاقيات الأعمال

## "دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية - وحدة ورقلة -"

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 28 ماي 2015

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ/ بوغابة محمد الحافظ . . . . . جامعة قاصدي مباح ورقلة (رئيسا)

أ/ مناصرية رشيد . . . . . جامعة قاصدي مباح ورقلة (مشرفا)

أ/ خامرة طاهر . . . . . جامعة قاصدي مباح ورقلة (مناقشا)

السنة الجامعية : 2015/2014

## الإهداء

إلى كل من نطق بكلمة التوحيد لسانه وصدقها قلبه ,إلى كل من صلى على

خير البرية محمد صلى الله عليه و سلم

إلى روح العزيز الغالي الذي أمدني بالدعاء طيلة فترة حياتي

جدي يحيي رحمه الله و أسكنه فسيح جناته

إلى كل من ربنا و علمنا و كلن سببا في وصولنا إلى ما نحن عليه

إلى من جعلك الجنة تحت قدميها إلى قرة العين

أمي الغالية

إلى الذي تعب كثيرا من أجل راحتني و أفنى حياته من أجل تعليمي

إلى سندي في الحياة أبي العزيز

إلى دافع البيت و سعادته إخواني و أخواتي

إلى كل من جمعني بهم المشوار الدراسي من بدايته إلى اليوم

إلى كل من ذكرهم قلبي و نسامه قلبي

إلى كل هؤلاء أهدى ثمرة جهدي

نجدى ..

# الشكر

قال تعالى " ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي ... "

صدق الله العظيم

أشكر الله عز وجل على النعمة التي لا تعد و لا تحصى و على توفيقه لي في

انجاز هذا العمل و تسديد خطايا في سبيل تحصيل العلم

كما أتقدم بالشكر إلى الأستاذ المشرف مناصرة رشيد لقبوله بالإشراف على

هذه المذكرة

و إلى كافة المؤطرين بالمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية

كما أتقدم بالشكر الخاص إلى كل الأساتذة الذين منوا علينا بمساعدتهم

و توجيهاتهم القيمة و معلوماتهم النيرة

إلى كل من ساعدني في إتمام هذا العمل و لو بكلمة طيبة و ابتسامة صادقة

إليكم كل أخلص التشكرات

## الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى معالجة موضوع أهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز أخلاقيات الأعمال من خلال هذه الدراسة حاولنا الإجابة على إشكالية البحث المتمثلة في ما مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تعزيز أخلاقيات الأعمال في المؤسسة ومعالجة هذه الإشكالية قمنا بإجراء دراسة نظرية وتطبيقية للموضوع باستخدام بعض أدوات المستعملة في البحث المتمثلة في المقابلة الشخصية و الاستبيان، وذلك عن طريق دراسة حالة في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية (SNVI) وحدة ورقلة، ولقد توصلنا إلى عدة نتائج نذكر أهمها : تسعى المؤسسة من خلال المسؤولية الاجتماعية إلى الاهتمام بالجانب الاجتماعي للعمال، وأيضاً تهتم المؤسسة بالالتزام بأخلاقيات الأعمال للتقليل من العيوب أو النقائص والرفع من جودتها من خلال استخدام تكنولوجيا عالية وهذا مما يساعدها في اكتساب ميزة تنافسية على المدى الطويل. كما توصلنا إلى أن هناك علاقة ضعيفة لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في تعزيز أخلاقيات الأعمال في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية (SNVI) وحدة ورقلة.

**الكلمات المفتاحية:** مسؤولية ,مسؤولية اجتماعية ,أداء اجتماعي , أخلاقيات الأعمال.

## Résumé :

Cette étude a pour but de traitement de l'importance de la responsabilité social et sont rôle dans la promotion de l'éthique d'affaire a travers cette étude , nos avons tente de répondre a la problématique de notre recherche laquelle est suidée sur l'appert de la responsabilité social sur la motivation de l'éthique d'affaire dans l'entreprise et pour le traitement de cette problématique nous avons procédé a une étude théorique et pratique de sujet par l'usage des instruments lises dans la recherche modèrent l'entretien et de questionnaire pour le biais dune étude de cas dans l'entreprise nationale (snvi) nous avons atteint a plusieurs résultats que nous présentons ainsi :l'entreprise projeté a travers de la responsabilité social pour de intérêt dans la cote social dans les travailleur , et l'entreprise suturasse a une discipline stricte qui est abnégation et la soumission a l'éthique d'affaire pour rendre le maximum possible les défunts les manques a gagner par une reconfiguration d'usage économique de l'entreprise par la performance de la qualité aux moyens d'utilisation de la technologie de petite chose qui l'aidera vrai semblablement pour l'acquisition de l'esprit concurrentielle a long terme ,et entre nous avons déduit qu' a travers cette étude qu' il existe une relation très mince entre la contribution de la responsabilité social et renforcement de l'éthique d'affaire dans l'entreprise nationale des véhicules industrielles de l'unité de Ouargla (snvi) .

Les mots clés : responsabilité , responsabilité social, performance social , l'éthique d'affaire

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
III	الإهداء .....
IV	الشكر .....
V	الملخص .....
VI	قائمة المحتويات .....
VII	قائمة الجداول .....
VIII	قائمة الأشكال .....
IX	قائمة الملاحق .....
أ	المقدمة .....
01	الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية لأخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية
02	تمهيد .....
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال .....
14	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال .....
20	خلاصة الفصل .....
21	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية للمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية snvi وحدة ورقلة
22	تمهيد .....
23	المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية .....
33	المبحث الثاني : عرض و مناقشة نتائج دراسة الميدانية .....
49	خلاصة الفصل .....
50	الخاتمة .....
53	قائمة المراجع و المصادر .....
56	الملاحق .....
68	الفهرس .....

الم ————— قدم ————— هـ

الفصل الأول:  
الأدبيات النظرية و التطبيقية  
لأخلاقيات الأعمال و المسؤولية  
الاجتماعية

الهدف الثاني :  
الدراسة الميدانية للمؤسسة الوطنية  
للسيارات الصناعية snvi وحدة ورقلة

الخ — اتم — ة

ال — م — لاح — ق

## قائمة المراجع و المصادر

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-2	لمحة عن المؤسسة	24
2-2	توزيع عدد العمال حسب المستويات الإدارية	25
3-2	الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان	25
4-2	أوزان الإجابات و الأهمية النسبية للوسط الحسابي	30
5-2	اختبار الثبات حسب معامل ألفا كرونباخ	32
6-2	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعء أخلاقيات الأعمال	33
7-2	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالأداء الاجتماعي الداخلي	34
8-2	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالأداء الاجتماعي الخارجي	35
9-2	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالأداء الاجتماعي المتعلق بالمنتج	36
10-2	نتائج اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد ANOVA لمتغيري الجنس و أخلاقيات الأعمال	37
11-2	نتائج اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد ANOVA لمتغيري السن و أخلاقيات الأعمال	38
12-2	نتائج اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد ANOVA لمتغيري المستوى التعليمي و أخلاقيات الأعمال	39
13-2	نتائج اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد ANOVA لمتغيري الوظيفة و أخلاقيات الأعمال	40
14-2	نتائج اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد ANOVA لمتغيري الأقدمية و أخلاقيات الأعمال	41
15-2	الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	41
16-2	تحليل تباين خط الانحدار	42
17-2	قيم معاملات خط الانحدار	42
18-2	معاملات الانحدار البسيط	43

قائمة الأشكال :

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
05	مصادر أخلاقيات الأعمال	1 -1
05	مبادئ أخلاقيات الأعمال	2 -1
26	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	1-2
26	توزيع أفراد العينة حسب السن	2 -2
27	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	3 -2
27	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	4 -2
28	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	5 -2
31	نموذج الدراسة يبين المتغيرات المستقلة و المعدلة ( وسيطية ) التي تؤثر في المتغير التابع	6 -2
47	مدى ملائمة خط الانحدار	7 -2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
56	قائمة الاستبيان الموجه للمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية	01
59	قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين	02
59	نتائج اختبار ثبات الاستبيان Cronbach's Alpha	03
59	نتائج مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها	04
63	نتائج تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى	05
65	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع	06
67	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية وحدة ورقلة	07

أ. توطئة :

إن المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال يمثلان إطار عام يفترض ألا تحيد عنه المؤسسات, وهذا الإطار العام يتجسد بآليات وصيغ عمل تنتهج سلوكا أخلاقيا لمختلف إدارات المؤسسة وأنشطتها الفرعية ولمختلف المديرين في جميع المستويات الإدارية. إن المؤسسات التي تتبنى دورا اجتماعيا أكبر وسلوكا أخلاقيا راقيا, تجسد هذا السلوك في أنشطتها الإنتاجية والتسويقية والمالية والبشرية وفي البحث والتطوير وفي المعلومات والعلاقات العامة. وهذا فان الإدارة العليا للمؤسسة التي تتابع باهتمام هذه الجوانب الاجتماعية والسلوكية فإنها لا تسمح بان تكون هناك خروقات للجوانب الأخلاقية أو تعارض بين آليات عمل هذه الإدارات الفرعية وقراراتها والرؤية المرسومة للمؤسسة من خلال تبنيتها لدور اجتماعي أكبر والتزامها بسلوك أخلاقي قوي وهذا ما اظهر الحاجة إلى خدمات مهنة المراجعة لفحص الأداء الاجتماعي لعمالها إلى جانب أدائها الاقتصادي, وتقديم التقارير الملائمة للجهات المعنية, من خلال إصدار معايير المسؤولية الاجتماعية على مستوى دولي لإلزام للشركات بالإعداد والإفصاح عن دورها الاجتماعي وبذلك أصبحت المؤسسات مطالبا اليوم باعتماد هذه المعايير, لإبراز مدى أهمية المسؤولية الاجتماعية كوسيلة تطبيقية إستراتيجية وعلمية في مجال تعزيز أخلاقيات الأعمال في مجالات التسيير. مما سبق يمكن صياغة الإشكالية التالية :

ب- إشكالية الدراسة :

ما مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تعزيز أخلاقيات الأعمال في المؤسسة ؟

وتتفرع هذه الإشكالية إلى التساؤلات التالية :

- 1- ما مدى أهمية أخلاقيات الأعمال و ما هي أهم سبل تعزيزها في المؤسسة ؟
- 2- كيف يمكن أن تؤثر المسؤولية الاجتماعية في تعزيز أخلاقيات الأعمال في المؤسسة ؟
- 3- ما واقع مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تعزيز أخلاقيات الأعمال في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية وحدة ورقلة ؟

ت- فرضيات الدراسة : للإجابة على التساؤلات السابقة يمكن صياغة الفرضيات التالية :

- تكمن أهمية أخلاقيات الأعمال في تنمية قدرات العاملين في المؤسسة و زيادة الثقة بها و تعزيز مكانتها لدى زبائنها من خلال التدريب , التحفيز .... الخ
- تسمح المسؤولية الاجتماعية بقياس فعالية أخلاقيات الأعمال من خلال : الأداء الاجتماعي الداخلي, الأداء الاجتماعي الخارجي , الأداء الاجتماعي المتعلق بالمنتج مما يؤدي إلى تعزيز أخلاقيات الأعمال في المؤسسة
- المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية تساهم بدرجة كبيرة في تعزيز أخلاقيات الأعمال.

ث- مبررات اختيار موضوع الدراسة :

- الرغبة الشخصية في اختيار الموضوع؛
- بحكم التخصص العلمي الذي درسناه وبقيننا الشخصي بأهمية هذا الموضوع؛
- محاولة لفت نظر المؤسسات الجزائرية لفوائد وجود المسؤولية الاجتماعية ومدى وعيهم بتطبيقها؛
- قلة الدراسات الحديثة في هذا المجال على مستوى المؤسسات الجزائرية.

ج- أهمية الدراسة :

- المسؤولية الاجتماعية ذات أهمية في تعزيز الثقة والمصداقية في القوائم الاجتماعية؛
- تساهم المسؤولية الاجتماعية في تقييم وتحسين الأداء في المؤسسة؛
- تأثير المسؤولية الاجتماعية في أخلاقيات الأعمال يجعل من المؤسسة تحقق قابلية الفرد نحو تحقيق أهدافها المرجوة من خلال المعايير الموضوعية.

ح- أهداف الدراسة :

- معرفة مدى أهمية أخلاقيات الأعمال و أهم سبل تعزيزها في المؤسسة؛
- معرفة مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية في تعزيز أخلاقيات الأعمال في المؤسسة؛
- معرفة مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تعزيز أخلاقيات الأعمال في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية

خ- حدود الدراسة :

- الحدود المكانية : شملت الحدود المكانية المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية.
- الحدود الزمنية : خلال شهر أفريل 2015.

د- منهج الدراسة والأدوات المستخدمة : للإجابة على الإشكالية المطروحة ودراسة الفرضيات، تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الفصل الأول من خلال عرض المعلومات وتحليلها والتوصل إلى النتائج, أما الفصل الثاني المتعلق بالدراسة الميدانية فقد تم استخدام منهج دراسة الحالة وذلك عن طريق استخدام الملاحظة العلمية والمقابلة الشخصية مع الاستعانة بالوثائق الرسمية للمؤسسة والاستبيان ومعالجته باستخدام برنامج المعالجة الإحصائية للبحوث الاجتماعية SPSS نسخة 19.

ذ- مرجعية الدراسة : في دراستنا لهذا الموضوع تم الاعتماد على مجموعة من المراجع المتمثلة في الكتب والمجلات بالإضافة إلى الملتقيات و الرسائل الجامعية , مواقع الانترنت في الجانب النظري أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على وثائق المؤسسة المتضمنة موضوع البحث.

ر- صعوبات الدراسة :

- قلة المراجع والدراسات المتناولة للموضوع في مكتبة العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة ورقلة
  - صعوبة الحصول على المعلومات و الوثائق من المؤسسة محل الدراسة
  - ضيق الوقت المستغرق في إعداد المذكرة مما انعكس سلبا على مردود الباحث.
- ز- هيكل الدراسة : لمعالجة إشكالية البحث قسم البحث كما يلي :

-الفصل الأول بعنوان الأدبيات النظرية و التطبيقية لأخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية تم تقسيمه إلى مبحثين :  
المبحث الأول بعنوان الأدبيات النظرية لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية أما المبحث الثاني فتناول الأدبيات التطبيقية  
لأخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية بحيث تم التطرق فيه لمختلف الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

-الفصل الثاني بعنوان الدراسة الميدانية لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية  
وحدة ورقلة حيث قسم إلى مبحثين :

المبحث الأول تم فيه تحديد الطريقة والأدوات المستعملة أما الثاني فقد خصص لتحديد نتائج المتوصل إليها ومناقشتها

### تمهيد :

تعد أخلاقيات الأعمال من الموضوعات الأكثر أهمية التي يواجهها المؤسسات في الوقت الراهن لما يشهده العالم من تغيرات متسارعة ومعقدة , مما يفرض عليها زيادة الاهتمام بالموارد البشرية وسلوكياتها, لأن الالتزام بالأخلاقيات يقود إلى تطوير أداء العاملين ويعكس الاهتمام بعناصر أخلاقيات المهنة ولتحقيق ذلك لابد من التزام الإدارة والعاملين بالقواعد الأخلاقية والمهنية, ولبلوغ هذه الغاية يتوجب على المؤسسة تبنى نظام المسؤولية الاجتماعية لتعزيز مكانة أخلاقيات الأعمال وللحد من الممارسات التي تهدد مستقبل المؤسسة في البقاء والنمو والاستمرار. ومن هذا المنطلق سوف نتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين :

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية.

## المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية

يعتبر موضوع أخلاقيات الأعمال من المواضيع المهمة التي حظيت باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة , لما له من أهمية بالغة في تحقيق الأهداف , بحيث أصبحت معظم المؤسسات تتسابق لإصدار مدونات أخلاقية وتعيد صياغة الأهداف والسياسات بطريقة تبرز فيها المسؤولية الأخلاقية للمؤسسة وهذا بالاعتماد على المسؤولية الاجتماعية التي تعتبر كمرجعية هامة لإرساء وتطبيق قواعد أخلاقيات الأعمال في المؤسسة .

وفي هذا المبحث سوف نتطرق في المطلب الأول إلى المفاهيم المتعلقة بأخلاقيات الأعمال , أما المطلب الثاني فسيكون حول ماهية المسؤولية الاجتماعية.

### المطلب الأول : المفاهيم المتعلقة بأخلاقيات الأعمال :

سنتطرق في هذا المطلب إلى مفاهيم أساسية حول أخلاقيات الأعمال ودورها في تحقيق الأهداف المرجوة من قبل المؤسسة .

### الفرع الأول : مفاهيم أساسية حول أخلاقيات الأعمال :

أولاً: مفهوم أخلاقيات الأعمال : قدم العديد من الباحثين الاقتصاديين تعريفات عديدة حول مصطلح أخلاقيات الأعمال نذكر من بينها :

- تعرف أخلاقيات الأعمال على أنها " تلك القيم والمعايير الأخلاقية التي تستند لها المؤسسة لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ في المواقف المختلفة لأنه ببساطة تؤثر في توجه وصناعة واتخاذ القرارات من خلال تمكين المديرين من التفرقة بين الصحيح والجيد وما هو خاطئ و سيء في الأعمال " <sup>1</sup>.
- كما تعرف أيضا بأنها " تحليل وسائل تطبيق المعايير الأخلاقية للأفراد في قراراتهم الملموسة المتخذة داخل المؤسسة والتي تؤثر على قرارات الجهة الفاعلة أو على المنظمة عموماً " <sup>2</sup>.
- كما تعرف بأنها " مجموعة الصفات الحسنة التي لا بد من توافرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل " <sup>3</sup>.
- وتعرف كذلك على أنها " وهي مجموعة من المعايير و المبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري و المتعلقة بما هو صحيح أو ما هو خطأ " <sup>4</sup>.
- وتعرف أخلاقيات العمل في المنظمة " بأنها اتجاه الإدارة و تصرفها اتجاه موظفيها و زبائنهم والمساهمين والمجتمع عامة وقوانين الدولة ذات العلاقة بتنظيم عمل المؤسسات " <sup>5</sup>.

<sup>1</sup> طاهر محسن منصور الغالي , إدارة و إستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة و الصغيرة , الطبعة الأولى , دار وائل للنشر و التوزيع , عمان , 2009 ص 102 .

<sup>2</sup> André Boyer , *l'impossible éthique des entreprise* édition d'organisation , 2002, p 4

<sup>3</sup> سعيد بن ناصر الغامدي , أخلاقيات العمل (ضرورة تنمية و مصلحة شرعية ) , رابطة العالم الإسلامي للنشر , مكة المكرمة , السعودية , 2009, ص 33.

<sup>4</sup> نجم عبود نجم, أخلاقيات الإدارة و مسؤولية الأعمال في شركات الأعمال , الطبعة الأولى, مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع, الأردن, 2006 , ص 17-18

<sup>5</sup> عبد الرحمان الجاموس , إدارة المعرفة في منظمات الأعمال و علاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة , الطبعة الأولى , دار وائل للنشر و التوزيع , سورية 2013, ص 236 .

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية لأخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية

ومن التعاريف السابقة نستنتج أن أخلاقيات الأعمال هي عبارة عن سلوك مهني وظيفي يعبر عن مجموعة من القيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات والتمييز بين ما هو صواب أو خطأ والتي تولد لدى العاملين الالتزام بالأهداف المسطرة و القيم الممارسة في المؤسسة .

ثانيا : مصادر أخلاقيات الأعمال : هناك مصادر عديدة لأخلاقيات الأعمال أهمها :

- الأسرة : ينقل الفرد سلوكه الذي ورثه من أسرته للمنظمة وهذا السلوك يعبر عن واقع بيئته المعيشية وظروف حياته المادية.
  - ثقافة المجتمع: إن المجتمع الذي تسوده قيم سياسية أو اجتماعية أو عقائدية متناغمة لا بد وأن ينقل أفرادها إلى تبني تلك القيم وتنعكس على ممارستهم لوظائفهم.<sup>6</sup>
  - الدين: إن الأديان السماوية كلها تأمر الإنسان بالتقوى و الطاعة وحسن المعاملة.
  - التأثير بالجماعات المرجعية : إن الجماعات المرجعية في حقيقتها مصدر مهم لسلوك الفرد , وقد تكون هذه المرجعيات سياسية أو عسكرية أو دينية أو عشائرية وعادة ما يقع الفرد في مجتمعاتنا تحت تأثير أكثر من جماعة مرجعية في نفس الوقت تجعله في موقف محير ينعكس على سلوكياته.<sup>7</sup>
  - النصوص التنظيمية والقانونية: تحكم أي مهنة مجموعة من القواعد القانونية التنظيمية التي تحدد التزامات الموظفين وتشتترط فيهم الاتصاف بالسلوك الأخلاقي وتظهر خصوصية الوظيفة العامة.<sup>8</sup>
  - مجتمع العمل الأول: يؤثر بكل مكوناته على الأفراد ويغير من أخلاقهم ويفرض عليهم سلوكيات جديدة
  - المدرسة ونظام التعليم في المجتمع : يلعب النظام التعليمي دورا مهما في المجتمع وفي تكوين القيم الأخلاقية وتنمية السلوك الأخلاقي لدى الفرد.
  - الخبرة المتراكمة و الضمير الإنساني الصالح : تعتبر الخبرة التي يتمتع بها الفرد مصدرا مهما لتكوين سلوكياته في العمل وتمتعه بأخلاقيات معينة اتجاه القضايا المطروحة.
  - البيئة المحيطة : كالعوامل الاقتصادية , الجغرافية , الاجتماعية<sup>9</sup> الخ.
- ويمكن توضيح هذه المصادر من خلال الشكل التالي :

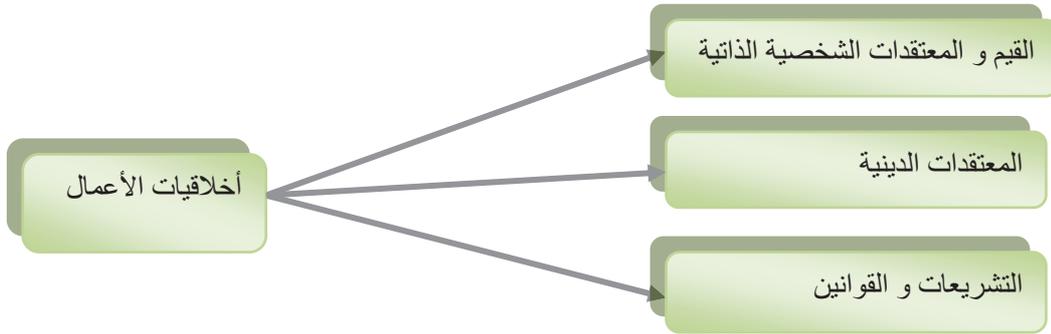
<sup>6</sup> صوفي إيمان و قوراري مريم , أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية , مداخلة مقدمة للملتقى الوطني حول:حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي و الإداري, يومي 06-07 ماي 2012 جامعة بسكرة , ص 04.

<sup>7</sup> كمال منصور, شراد وافية, تبني أخلاقيات الأعمال كمدخل للحفاظ على مناصب العمل في المؤسسة , مداخلة مقدمة للملتقى الوطني الثاني حول تسيير الموارد البشرية التسيير التقديري للموارد البشرية و مخطط الحفاظ على مناصب العمل بالمؤسسات الجزائرية , بسكرة في 28/27 فيفري 2013 , ص 05

<sup>8</sup> سعيد مقدم, أخلاقيات الوظيفة العمومية دراسة نظرية تطبيقية من زاوية التأصيل الحقوق للالتزامات المهنية, النظام التأديبي للموظفين, الطبعة الأولى, دار الأمة للطباعة و الترجمة و النشر و التوزيع , الجزائر, 1997 , ص 13

<sup>9</sup> أحمد محمود حبيب البوتي , أخلاقيات الأعمال و أثرها في تقليل الفساد الإداري , هيئة المعاهد التقنية , أربيل المعهد التقني , العمادية ص 06

الشكل (1-1) مصادر أخلاقيات الأعمال



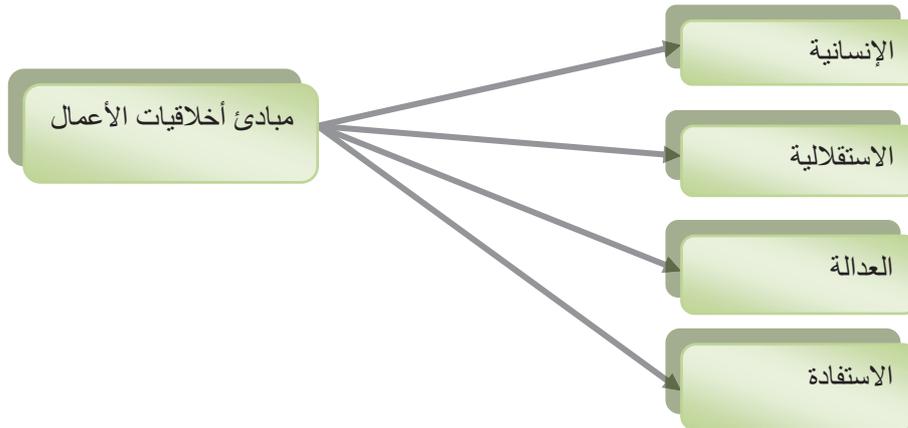
المصدر : أحمد محمود حبيب البوتي , مرجع سبق ذكره ص4 .

الفرع الثاني : أسباب الاهتمام بأخلاقيات الاعمال :

أولا : مبادئ أخلاقيات الأعمال : ان أي بناء أو تكوين فكري لأخلاقيات الأعمال يجب أن يقوم على مبادئ أساسية مرتبطة بالفرد ومحيطه , والمتمثلة أساسا في :

- الانسانية : وهي تقوم على أن الحياة ثمينة.
- الاستقلالية : أي أن على الفرد أن يفكر أن يكون مسؤولا.
- العدالة : و هي تقاسم مزايا و نقائص الممارسات المهنية.
- الاستفادة : أي ضرورة التصرف و الحركة لفائدة المجتمع.<sup>10</sup>

الشكل (1-2) مبادئ أخلاقيات الاعمال



المصدر : (أخلاقيات الأعمال و تأثيرها على الزبون (دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية) خدير نسيم - بتصرف -

<sup>10</sup> خدير نسيم , أخلاقيات الأعمال و تأثيرها على الزبون (دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية) مذكرة ماجستير غير منشورة , كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير , جامعة أحمد بوقرة بومرداس , 2010-2011 , ص 16 .

ثانيا : أسباب الاهتمام بأخلاقيات الأعمال : لقد حظيت أخلاقيات العمل بالاهتمام على نحو واضح وملفت للنظر وهذا يعود الى الأسباب التالية :<sup>11</sup>

- التحول في مفاهيم الكفاءة و أهداف الشركات : لأن المديرين بدأوا يركزون جل اهتمامهم على زيادة أسعار أسهم الشركة على حساب مؤشرات الأداء الأخرى.

- تعقد و تداخل المصالح في الشركات الحديثة : نظراً لأهمية الجهد والتعاون الذي يبذله العاملون في نجاح المؤسسة، فإن استراتيجية العمل الصحيحة تقتضي أن يهتم المديرين بمصالح العاملين كما لو كانوا يهتمون بمصالح المساهمين مما يخلق مصلحة واضحة للعاملين في نجاح المؤسسة ويزيد ثقتهم في الإدارة فيجب أن يكون المديرين مسؤولين عن المساهمين والعاملين على حدٍ سواء.

- ارساء مبادئ الإدارة السليمة (الحوكمة) : والتي تحدد القواعد المتعلقة بكيفية اتخاذ القرارات والشفافية والإفصاح عن تلك القرارات، وتحديد السلطة والمسئولية للمديرين والعاملين بالمؤسسة، وحجم ونوعية المعلومات التي يتم الإفصاح عنها للمستثمرين .

- الاهتمام بالتعليم و التدريب : لأن التطور الأوسع في مجال أخلاقيات الأعمال نجده في مجال التعليم والتدريب، ففي الدول الصناعية أخذت هذه المادة تدرس وتصدر فيها الكتب المتخصصة والمنهجية على نطاق واسع .<sup>12</sup>

- الالتزام بروح القانون و أهمية البعد الاجتماعي : تؤدي الرؤية الضيقة لأخلاقيات العمل التي تقصر دور مشروعات العمل على مجرد تحقيق الأرباح ضمن إطار قواعد السوق إلى تجاهل ممارسات العمل الضارة، بسبب الالتزام الحرفي بنصوص القانون وتجاهل روح القانون.

- البحث عن إنتاج ماهو مفيد للبشر وتحسين نوعية الحياة : و تتعلق بما يجب وما لا يجب أن تنتجه المؤسسات .

- العولمة و أخلاقيات الأعمال : لأنه بات من الصعب إخفاء الانتهاكات والممارسات غير الأخلاقية . ومع حلول عصر البريد الإلكتروني والإنترنت، أصبحت المخالفات الأخرى التي ترتكبها المؤسسات أكثر شيوعاً .

ثالثاً: العوامل المؤثرة في أخلاقيات الأعمال : تظهر أهم هذه العوامل أساساً في :<sup>13</sup>

- تصرفات القيادة أو المسؤولين في المؤسسة : أي أنه كلما ابتعد هؤلاء على أخلاقيات الأعمال ، كلما شجع الموظفين على عدم الالتزام بهذه الأخلاقيات .

- التصرفات السارية في المؤسسة : والتي اما تكون ملزمة ومستحقة لأخلاقيات الأعمال أو مساهمة في تشجيع الممارسات الخاطئة.

<sup>11</sup> دور القيم و أخلاقيات الأعمال في التجارب العالمية في ظل مفاهيم الإدارة الرشيدة (الحوكمة) ، ص 3-9

[www.iefpedia.com.doc](http://www.iefpedia.com.doc) cite visite le 12/02/2015a 13:03

<sup>12</sup>Mary c . gentile, **international business consultant ,managers for the future**, electronic journal of the us department of state February , 2005 p 50

<sup>13</sup>Ricardo cuevas Moreno ,**la construction de l'éthique de l'entreprise ou l'éthique des affaires** , p 2016 mayo - agosto, 2005 .

– الجانب الأخلاقي في المجتمع : على اعتبار أن الانسان اجتماعي, وبالتالي فان أخلاقيات المجتمع تترجم في جميع جوانب الحياة لهذا المجتمع و التي من بينها المؤسسة.

– الاحتياجات المالية : خاصة في ظل الاحتياجات المتزايدة للأفراد من جهة, و سياسات الأجور المطبقة من قبل بلداننا العربية من جهة أخرى.

### الفرع الثالث : نطاق أخلاقيات الأعمال :

أولا : أهمية أخلاقيات الأعمال :

ان الالتزام بالمبادئ الأخلاقية والسلوك الأخلاقي للفرد يعتبر ذا أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع بحيث تتجلى أهم هذه الأخلاقيات في مايلي :

– تحقيق مردود مالي من خلال الالتزام الأخلاقي وان لم يكن على المدى القصير فانه بالأكد سيكون واضحا على المدى الطويل, وهذا ضد المنظور التقليدي الذي يرى تعارضا بين تحقيق مصالح منظمة الأعمال المتمثلة بالربح المادي وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية؛<sup>14</sup>

– الحسائر التي ممكن أن تتحملها منظمات الاعمال جراء تجاهلها بالالتزام بالمعايير الأخلاقية

– تعزيز سمعة المؤسسة على الصعيد المحلي أو الدولي؛

– ان تجاهل الاخلاقيات في العمل يؤدي الى ردود فعل ا لأطراف الأخرى التي سوف تكون سلبية بالتأكد والتي تؤدي الى توقيع أضرار على المؤسسة؛

– هناك من يعتبر الأخلاقيات في الأعمال وسيلة لتعظيم الأرباح.<sup>15</sup>

ثانيا : دور و نطاق أخلاقيات الأعمال :

مازال التطور محدودا في مجال تطبيق أخلاقيات الأعمال في المؤسسات، مع ما تمثله هذه التطبيقات من مواقف أخلاقية تعزز الثقة من جهة وما ينجم عن التصرفات الأخلاقية من نتائج سلبية ومكلفة في تدهور سمعة المؤسسة وؤسسات بسبب الدعاوى القضائية والغرامات المالية من جهة ثانية فإذا كان الهدف من تطبيق الأخلاقيات هو إعلام المديرين وأصحاب المصالح بما هو مسموح به ومستقيم من الناحية الأخلاقية بهدف التحقق بصفة خاصة من أن العمليات والإجراءات المستخدمة في الوصول إلى قرارات العمل وتنفيذها بطريقة صحيحة وموافقة للجوانب الأخلاقية, وتضم الأخلاقيات مفاهيم متعددة لأداء المهام، بما في ذلك المهام المنفصلة عن نتائجها. وعلى الرغم من ذلك، فمن غير الممكن أن يتم فصل المهام عن نتائجها في العمل وفي الحقيقة، تتمثل مهمة

<sup>14</sup> طاهر محسن منصور الغالي, صالح مهدي محسن العامري , المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال و المجتمع , الطبعة الأولى , دار وائل ,عمان, 2008 , ص 138 .

<sup>15</sup>.SARAH PRSPER, "Ethique des Affaires Myth. et Réalité", Business School ,Toulouse,2006,P3

الأخلاقيات في تحقيق التوازن بين المهام والنتائج، من أجل تطبيق الأخلاقيات والعمل في المؤسسة بشكل صحيح ،ومن ثم تعد الأخلاقيات المرتبطة بالنتائج والأخلاق المرتبطة بالمهام على قدر كبير من الأهمية بالنسبة للعمل.<sup>16</sup>

### المطلب الثاني : ماهية المسؤولية الاجتماعية

بالرغم من أن الهدف الرئيسي للمؤسسات هو تحقيق أعلى معدلات الربح، إلا أنه من الضروري أن تسهم أيضا في تحقيق بعض الأهداف الاجتماعية كالمحافظة على البيئة، الاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية ومصادر الطاقة، توفير فرص عمل متساوية لأفراد المجتمع.

### الفرع الأول : مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأهميتها في المؤسسات

#### أولا : مفهوم المسؤولية الاجتماعية

يعتبر مفهوم المسؤولية الاجتماعية مفهوم متغير ودائم التطور وهو يرتبط بالتنمية المستدامة، حيث يوجب على المؤسسات بجانب البحث عن الثروة والربح الاهتمام بالبيئة، والمشاركة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، لدى فقد كان هناك عدة تعاريف للمسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الدولية أو من طرف بعض الأكاديميين لعل من أبرزها ما يلي:

#### ● مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى بعض المؤسسات الدولية

1) تعريف المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة:<sup>17</sup> يعرف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بأنها "التزام

مؤسسات الأعمال المتواصل، بالسلوك الأخلاقي وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية وفي الوقت ذاته تحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسرهم فضلا عن المجتمعات المحلية والمجتمع عامة."

2) المنتدى الدولي لقادة الأعمال : يعرف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بأنها " ممارسات الأعمال التجارية المتسمة

بالانفتاح والشفافية والقائمة على مبادئ أخلاقية واحترام الموظفين والمجتمع والبيئة، وصممت تلك المسؤولية لإتاحة قيمة مستدامة للمجتمع عامة، إضافة إلى المساهمين."

3) المفوضية الأوروبية : تعرف المفوضية الأوروبية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على إنها<sup>18</sup> " عملية توحيد الاعتبارات

والاهتمامات البيئية والاجتماعية لمنظمات الأعمال مع أنشطتها وعملياتها وتفاعلها مع ذوي المصلحة على أساس طوعي".

4) منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية : تعرف المسؤولية الاجتماعية للمنظمات على أنها :<sup>19</sup> التزام هذه الأخيرة

بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ على البيئة والعمل مع العمال وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام بهدف تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف.

<sup>16</sup> مرجع سبق ذكره ، ص 10 :

[www.iefpedia.com.doc](http://www.iefpedia.com.doc) cite visite le 12/02/2015a 13:03

<sup>17</sup>Yran pesqueux, Yran Biefot, **L'ethique des affaires ; Management par les valeurs et responsabilité sociale**, Edition d'organisation, Paris, P19

<sup>18</sup> براق محمد ،موساوي ياقوت ،المسؤولية الاجتماعية في إطار حوكمة الشركات، الملتقى العلمي الدولي حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة ،

جامعة قاصدي مرياح ،ورقلة ، 25-26 نوفمبر 2013، ص08

<sup>19</sup>Marie-Françoise Guyonnaud et Frédérique Willard, **Du management environnemental audéveloppement durable desentreprises**, ADEME, France, Mars 2004, P: 05

5) البنك الدولي : عرفها على أنها<sup>20</sup> التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد.

### ● مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى بعض الأكاديميين:

- عرف دركر(Drucker1977) المسؤولية الاجتماعية بأنها:"<sup>21</sup> التزام المؤسسة اتجاه المجتمع العاملة به وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين وجهاتهم".
- يعرفها كل من K.Davis ET R.Blomstrom بأنها" التزام المؤسسة بأن تضع نصب عينها خلال عملية صنع القرارات الآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي، بطريقة تضمن إيجاد توازن بين تحقيق الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة على هذه القرارات."
- ويرى Robbins أن" المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تستند إلى اعتبارات أخلاقية، مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد، تفي بها المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع".
- كما عرفها Holmes بأنها التزاما أخلاقيا وإنسانيا وأديبا تتحمله المؤسسات اتجاه المجتمع العاملة به وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية، كمحاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص العمل وحل مشاكل الإسكان وغيرها.
- وقد جاء التعريف الأكثر شمولا، وبه كانت هناك نقلة نوعية في إغناء وتوسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية في إطار البحوث الرائدة ل Carroll حيث يرى أنها": التزام المنشأة بأن تضع نصب عينها خلال عملية صنع القرارات، الآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي، بطريقة تضمن إيجاد توازن بين مختلف الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة عن هذه القرارات."

### ثانيا : أهمية المسؤولية الاجتماعية

يرى العديد من الباحثين أن تبني المؤسسة لمزيد من الدور الاجتماعي في استراتيجياتها، يحقق لها العديد من الفوائد والمزايا التي من شأنها رفع قيمة المؤسسة، وكذلك بالنسبة للمجتمع والدولة، ويمكن تلخيص هذه الأهمية فيما يلي<sup>22</sup>:

#### 1) بالنسبة للمؤسسة :

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع و خاصة لدى العملاء و العمال و خاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة موجود المؤسسة؛

<sup>20</sup>World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), **Meeting changing expectations: Corporate social responsibility**,1999,p03.

<sup>21</sup>جعدي شريفة، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في ظل حوكمة الشركات ، الملتنقى العلمي الدولي حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة ، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة ، 25-26 نوفمبر 2013، ص03

<sup>22</sup> دادن عبد الوهاب، حفصي رشيد ، أهمية الحوكمة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ، الملتنقى العلمي الدولي حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة ، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة ، 25-26 نوفمبر 2013، ص05

- تحسين مناخ العمل نتيجة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛

- تمثل المسؤولية الاجتماعية تحاوبا فعالا مع التغييرات الحاصلة في حاجات المجتمع كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية.

### 2) بالنسبة للدولة :

- تخفيض الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية و الثقافية والاجتماعية الأخرى؛

- يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة

العادلة و الصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية؛

- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الآلات التي تجد الدولة الحديثة نفسه غير قادرة على

القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.

### 3) بالنسبة للمجتمع : يعود التزام المؤسسات الاقتصادية بالمسؤولية الاجتماعية منافع عديدة نذكر منها ما يلي<sup>23</sup>:

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة و سيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية

الاجتماعية للمؤسسة؛

- تحسين نوعية الخدمات المفيدة للمجتمع؛

- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ولمخ تلف الفئات ذات المصالح؛

- الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة تثقيف و الوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد و هذا يساهم

بالاستقرار السياسي و الشعور بالعدالة الاجتماعي .

### الفرع الثاني : مبادئ ودوافع المسؤولية الاجتماعية

- أن الجميع يتحمل المسؤولية تجاه النفس والأسرة والمجتمع<sup>24</sup>؛
- المشاركة في العمل الخيري هو أساس الاستقلال الاقتصادي؛
- يجب أن تسعى الحكومات إلى تشجيع أفراد المجتمع لكي يساعدوا أنفسهم؛
- ربط المسؤولية الاجتماعية بالمعتقدات والقيم الإسلامية؛
- رد الجميل للمجتمع بالإتفاق على الأعمال الخيرية؛
- أن المسؤولية الاجتماعية وسيلة للالتزام الإيجابي للشركات والمؤسسات تجاه المجتمع من خلال تنمية الموارد البشرية.

<sup>23</sup> زرقون محمد، العمري جميلة العمري، بليلة أم السعد جوهر، أهمية الحكمة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ، الملتقى العلمي الدولي حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة ، جامعة قاصدي مرياح ، ورقلة ، 25-26 نوفمبر 2013، ص 09

<sup>24</sup> عزراوي عمر ، مولاي لخطر عبد الرزاق ، بوزيد سايج ، دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمييار لقياس الأداء الاجتماعي، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار ، فيفري 2012، ص 15

### الفرع الثالث : مجالات المسؤولية الاجتماعية

يمكن التعرف على هذه المجالات اعتمادا على استقصاء المساهمات التي بذلت في شأن تحديدها، ومقارنة تلك المجالات بما هو قائم فعلا للتعرف على أهمية كل مجال من حيث الاستجابة له عمليا، لما يعكسه هذا من إدراك لتأثيره على الأداء البيئي والاجتماعي.

تقسم مجالات المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة إلى ما يلي<sup>25</sup> :

1. **مجال المساهمات العامة** ترتبط أنشطة هذا المجال بمساهمات المؤسسة في تدعيم المؤسسات العلمية، الثقافية والخيرية والمساعدة في التسهيلات الخاصة بالعناية الصحية وبرامج الحد من الأوبئة والأمراض والعمل على حل المشاكل الإنسانية والاشتراك في برامج التخطيط الحضاري التي تهدف إلى تخفيف معدل الجرائم والمساعدة في تنفيذ برامج الإسكان، وفيما يلي أنشطة خاصة بمجال المساهمات العامة:

✓ **البذل في سبيل الإنساني** : تدعيم المؤسسات العلمية، تدعيم الهيئات الخاصة بالرعاية الصحية، تدعيم

الهيئات التي تقوم بالأنشطة الثقافية؛

✓ **المواصلات والنقل** : توفير وسائل النقل للعاملين؛

✓ **الإسكان**:المساهمة في تنفيذ برامج الإسكان، إنشاء مساكن للعاملين؛

✓ **الخدمات الصحية** : تدعيم البرامج التي تحد من الأوبئة والأمراض، توفير وسائل وإمكانيات وخدمات العناية والرعاية بالصحة.

✓ **رعاية مجموعة معينة من الأفراد** : المساهمة في رعاية المعوقين أو ذوي العاهات، المساهمة في رعاية الطفولة والمسنين.

### 2. مجال الموارد البشرية:

تحتل الموارد البشرية في منظمات الأعمال الحديثة مكانة رفيعة وتلعب دورا فعالا في عصر أصبح فيه التغيير أمرا حتميا ومستمرًا، لقد أصبحت الموارد البشرية ميزة تنافسية فريدة للمنظمات لا يمكن تقليدها، لهذا يفترض بإدارة المنظمة أن تعيرها جل اهتمامها وتحمل مسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية تجاه هذا المورد. وذلك من خلال وسائل عديدة تغطي مجموع الأنشطة الفرعية المتعددة والمتنوعة لإدارة الموارد البشرية، وهي في مجملها تؤثر بالإيجاب أو السلب على أداء وسلوك المورد البشري. ويمكن تلخيص هذه الأساليب في النقاط التالية<sup>26</sup>:

✓ **سياسات التوظيف** : توفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع، قبول توظيف الطلاب أثناء العطلة الصيفية، قبول

توظيف الأفراد المعوقين.

<sup>25</sup> بويكر محمد حسان، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة "دراسة حالة مؤسسة نفضال وحدة باتنة" رسالة ماجستير في التسيير الاستراتيجي للمنظمات، غير منشورة جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013/2014، ص 18

<sup>26</sup> سنيقرة رفيقة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "دراسة حالة إيلاف ترين، ليند غاز، الضياء ، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، ص 04.

✓ **تحقيق الرضا الوظيفي** : منح العاملين أجور ومرتبات تحقق لهم مستوى معيشي مناسب، إتباع سياسة للترقي تعترف بقدرات كل العاملين وتحقق فرص متساوية للترقي، إعداد برامج تدريب لزيادة مهارة العاملين، المحافظة على الاستقرار العمالة بالصيانة المستمرة للمعدات وجدولة الإنتاج بحيث يمكن الحد من البطالة، تهيئة ظروف للعمل تتصف بالأمن.

### 3. مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية :

هذا المجال يعتبر من أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بسبب توسع استغلال الموارد الطبيعية والتقدم التقني وما نتج عنها من زيادة المخلفات الصناعية وتوسع استخدام الأسمدة الكيماوية والمبيدات الزراعية مما أدى إلى مشاكل بيئية كبيرة على جميع المستويات. ويتضمن هذا المجال الأنشطة التي تؤدي إلى التخفيف أو منع التدهور البيئي وذلك من خلال :

✓ **الموارد الطبيعية** : الاقتصاد في استخدام الموارد الخام، الاقتصاد في استخدام موارد الطاقة، المساهمة في اكتشاف مصادر جديدة للموارد الخام والطاقة.

✓ **المساهمات البيئية** : تجنب مسببات تلوث الأرض والهواء والمياه وإحداث الضوضاء، تصميم المنتجات وعمليات تشغيلها بطريقة تؤدي إلى تقليل المخلفات، التخلص من المخلفات بطريقة تكفل تخفيض التلوث.

### 4. مجال مساهمات المنتج أو الخدمة :

تتضمن هذه الأنشطة القيام بالبحوث التسويقية لتحديد الاحتياجات التي تتلاءم مع المقدرة الاستهلاكية للعملاء وإعلامهم بخصائص السلعة أو الخدمة وبطريقة استخدامها، وبمحدود المخاطر ومدة صلاحية الاستخدام. وعلى ضوء ما تقدم يمكن تحديد أهم الأنشطة خاصة بمجال المنتج الخدمة على النحو التالي:

✓ **تحديد وتصميم المنتجات** : القيام بالبحوث التسويقية لتحديد احتياجات المستهلكين، تعبئة المنتجات بشكل يؤدي إلى التقليل من احتمالات التعرض لأي إصابة عند الاستخدام.

✓ **تحقيق رضا المستهلكين** : وضع بيانات على عبوة المنتج للتعرف بمحدود ومخاطر الاستخدام وتاريخ عدم الصلاحية، القيام ببرامج إعلامية تعرف المستهلكين بخصائص المنتج وطرق ومجالات استخدامه، توفير مراكز خدمة لصيانة وإصلاح المنتج.

الفرع الرابع: أهم المؤشرات التي تقيس الأداء الاجتماعي للمؤسسات : نذكر منها ما يلي<sup>27</sup>:

- **مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة** : ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها، بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم و تقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق و تعميق حالة الولاء وانتماء العاملين، كالاتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي و الاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم وما إلى ذلك.
- **مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة** : ويشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحي بها لحماية أفراد المجتمع ، المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي ، حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من

<sup>27</sup> ضيائي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، رسالة ماجستير في تسيير الموارد البشرية، غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، ص 45

أنشطتها الصناعية، وهذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء و البيئة البحرية والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه وما إلى ذلك.

- **مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع :** ويتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع، مشتملة بذلك على التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتكوين الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية.
- **مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج :** وتشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين، حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتكوين وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين.

### المطلب الثالث : أثر المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الأعمال :

تعتبر وظيفة المسؤولية الاجتماعية من الوظائف الهامة التي على أساسها يتم تقييم الأنشطة الاجتماعية و كافة السياسات والاجراءات المتبعة في تسيير الموارد البشرية كما تعتبر أداة مهمة لترسيخ وارساء أخلاقيات الأعمال في المؤسسة , ويظهر أثر هذه الوظيفة على أخلاقيات الأعمال من خلال :

- التقييم المستمر للأنشطة الاجتماعية التي تحفز العاملين على التطوير؛
- التحقق من احترام الاجراءات من قبل الموظفين وحرصهم على تطبيقها؛
- تنمية الرقابة الذاتية من خلال تعزيز الحس بتحمل المسؤولية وأهمية الوظيفة وأدائها بشكل صحيح
- محاسبة المسؤولين والموظفين للتأكد من تطبيق كافة الانظمة في المؤسسة
- وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة<sup>28</sup>
- تبني التغيير نحو الأفضل كسياسة ثابتة في كافة المستويات التنظيمية
- استثمار الموارد البشرية باستقلالية و موضوعية لتحقيق انجازات باهرة.

<sup>32</sup> محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال، الطبعة الأولى، عمان ، الأردن، 2012 ص122

## المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية

المطلب الأول : الدراسات السابقة :

الفرع الأول : الدراسات العربية :

✓ 1- دراسة وهيبه مقدم بعنوان "سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال "

مداخلة في إطار الملتقى الدولي الخامس حول رأس مال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات

الحديثة، جامعة الشلف 14/13 ديسمبر 2011

كانت الدراسة تهدف إلى التعرف على مظاهر وأشكال المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها المنظمة تجاه الموارد البشرية العاملة لديها، وكذا التعرف على تجارب كبرى الشركات العربية التي تتميز في مجال إعداد وتطبيق نشاطات متميزة لممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية، ولقد تمت دراسة الحالة في ثلاث شركات مختلفة هي سونطراك، شركة أبوظبي للمطارات وشركة الخليج لصناعة الببتروكيماويات، واستخدمت الباحثة الأسلوب الوصفي التحليلي. ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بجمع المعلومات بالاعتماد على شبكة الانترنت من خلال المواقع الالكترونية لتعرف على برامج وسياسات المسؤولية الاجتماعية المطبقة في الشركات المدروسة. وخلصت الدراسة إلى أن سياسات المسؤولية الاجتماعية المطبقة على مستوى إدارة الموارد البشرية هي شكل من أشكال الاستثمار في المورد البشري، و بالتالي فهي ميزة تنافسية لصالح المنظمة، و ترتبط أيضا الميزانية المخصصة لهذه البرامج بالأداء المالي للشركات، حيث أن البرامج المخصصة لتنمية وتطوير الموارد البشرية تحتاج إلى قدرات مالية كبيرة قد لا تتوفر لدى كل منظمات الأعمال.

2- دراسة خدير نسيمه , أخلاقيات الأعمال و تأثيرها على رضا الزبون , دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية

,الدراسة عبارة عن مذكرة ماجستير ,قسم علوم التسيير ,تخصص ادارة أعمال , 2011 , جامعة أحمد بوقرة , بومرداس ,والتي

عالجت الاشكالية التالية : إلى أي مدى تؤثر أخلاقيات الأعمال على رضا الزبون ؟

هدفت الدراسة الى التعرف على مدى تأثير أخلاقيات الأعمال على مصالح المؤسسة و البيئة الاجتماعية للمجتمع وتغيير نظرة المؤسسات الجزائرية التي تنظر إلى أخلاقيات الأعمال من زاوية إدارية متمثلة في احترام المعايير القانونية، والالتزام بالقواعد والإجراءات الداخلية. بحيث اعتمدت الباحثة على منهج الوصفي لضبط مختلف الجوانب المتعلقة بموضوع البحث بالاعتماد على جمع المعلومات المتوفرة في المراجع المختلفة والمنهج التحليلي لتحليل جوانب ومضمون مختلف المفاهيم الواردة في البحث بالإضافة الى منهج دراسة الحالة لاحدى المؤسسات الجزائرية , من خلال هذه الدراسة توصلت الباحثة الى أن أخلاقيات الأعمال تساهم في تحسين الكفاءات الفنية من الانحرافات السلوكية على مستوى المؤسسة كما تعمل على مد جسور الثقة بين المؤدي للخدمة و المتلقي لها.

3- دراسة بلال خلف سكارنه , أخلاقيات العمل و أثرها في ادارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال دراسة ميدانية

على شركات الاتصالات الأردنية ,الدراسة عبارة عن مقال في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة, العدد 33, 2012,

جامعة الاسراء .والتي عالجت الاشكالية التالية : مدى وجود علاقة بين اخلاقيات العمل وادارة الصورة الذهنية لدى شركات

الاتصالات ؟

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن مدى اهتمام شركات الاتصالات الخلوية الأردنية في تطبيق اخلاقيات الاعمل و تحديد مستوى الفروق في إدراك أفراد عينة الدراسة لأبعاد أخلاقيات العمل كما هدفت الدراسة الى تقييم أثر أخلاقيات العمل في إدارة الصورة الذهنية و بالاعتماد على منهج الدراسة الميدانية خلصت الدراسة الى أن شركات الاتصالات الخلوية الأردنية أظهرت مستوى عال من الاهتمام باخلاقيات العمل بمختلف أبعادها و عدم وجود أثر معنوي لأبعاد أخلاقيات العمل مجتمعة في الصورة الذهنية المدركة، باستثناء بعد أخلاقيات العمل المتعلق باحترام القوانين والأنظمة اللذان أظهرتا وجود أثرًا معنويًا.

4- دراسة عيشوش خيرة , كرزايي عبد اللطيف , **المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في اطار أخلاقيات الاعمال** , الدراسة عبارة عن مداخلة في الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية , يومي 15/14 فيفري 2012, جامعة بشار .والتي عالجت الاشكالية التالية : هل تعتبر المسؤولية الاجتماعية توجهًا للعاملين ضمن البعد الأخلاقي للعمل في منظمات الأعمال ؟

هدفت هذه الدراسة إلى الربط ما بين المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وأخلاقيات العمل من خلال تحديد تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية الذي يتمثل بتعظيم الربح ثم الاتجاه المتزايد نحو الدخل الاجتماعي و انتهاء بتداخله مع مفهوم أخلاقيات الأعمال المفهوم الشامل والأوسع الذي تركز عليه المنظمات المعاصرة اليوم , و بالاعتماد على المنهج الوصفي خلصت الدراسة إلى أن مفهوم أخلاقيات العمل من المفاهيم التي نالت اهتمام معظم المنظمات المعاصرة اليوم لان الاهتمام بالعنصر البشري أصبح المرتكز الأساسي لنجاح المنظمات كما أن هناك العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين يجب على المنظمات الانتباه إليها والأخذ بها لأنها تحقق أهداف العاملين وتزيد من ولائهم واهتمامهم بالمنظمة

5- دراسة الطاهر خامرة بعنوان " **المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة**" مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح -ورقلة- 2007

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع الالتزامات البيئية والاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية بهدف تحقيق التنمية المستدامة، ولقد اختار الباحث مؤسسة سوناطراك كدراسة حالة ، وأهم النتائج المتوصل إليها هي أن تقسيم Esteo لمجالات المسؤولية الاجتماعية والبيئية يعتبر أهم تقسيم حيث يضم جميع الأنشطة ذات المضمون البيئي والاجتماعي وهذه المجالات هي (مجال المساهمات العامة، مجال الموارد البشرية، مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية، مجال المنتج). إلا أن الدراسة لم تحتوي على أداة لقياس المسؤولية الاجتماعية فالباحث اعتمد على قياس حجة التكاليف التي تتحملها المؤسسة للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية، كما أنها لم ترتبط بمتغير أخلاقيات الأعمال .

### الفرع الثاني : الدراسات الاجنبية :

✓ دراسة Jean-Pierre Segal, André Sobczak et Claude-Emmanuel Triomphe بعنوان "La responsabilité sociale des entreprises et les conditions de travail" تقرير حول المسؤولية الاجتماعية للشركات وظروف العمل فيها، 2003.

هدف هذا التقرير إلى التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية وظروف العمل في البلدان الأوروبية ولقد تم اختيار كل من ألمانيا، المملكة المتحدة، المجر وفرنسا كعينة، وأهم النتائج المتوصل إليها من خلال هذا التقرير وجود اختلافات جوهرية في ممارسة المسؤولية

الاجتماعية بين البلدان الأوروبية، ففي الجمر تعتبر المسؤولية الاجتماعية أولا وقبل كل شيء خاصة عندما كانت تطبق النظام الاشتراكي، بالرغم من انتقالها إلى النظام الرأسمالي إلا أنها استمرت في لعب هذا الدور، وفي المملكة المتحدة نجد هناك معايير تنظيمية للحوار بين الإدارة والموظفين تسعى من خلالها إلى وجود حوار صادق بين الطرفين، بينما في ألمانيا فالمسؤولية الاجتماعية بين الإدارة والموظفين هي راسخة وتقوم على تقليد قديم وله جذور عميقة في المجتمع الألماني، وفي فرنسا نجد أن الحكومة سنت مجموعة قوانين ولوائح تنظيمية لتنظيم العلاقة بين الإدارة والموظفين وألزمت المؤسسات بإعداد التقارير البيئية والاجتماعية. إلا أن الدراسة لم ترتبط بمتغير الأداء المالي، في تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة تأثير المسؤولية الاجتماعية في الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية .

**2 - Rouina Abdessami et Myriam himeur " L'éthique des affaires face à la corruption dans les entreprises algériennes " séminaire national troisième de gestion ressource humaine ( diversité , éthiques , droiture ) regard de exerçant gestion ressource humaine dans 25-26/02/2014 , université Mohammed khaidar Biskra , la problématique de cet étude été formaliser de la manière suivante : Est-ce que l'intégration de l'éthique des affaires au sein des établissements et entreprises en Algérie peut faire face à la corruption ?**

هدفت الدراسة إلى توضيح إمكانيات أخلاقيات الأعمال في مواجهة الفساد في النظام الجزائري سواء على الصعيد السياسي أو الاقتصادي أو في مجال الإدارة و لإبراز أهمية و دور الأخلاقيات في تعزيز الأصول و المعتقدات الدينية بمختلف أنواعها بحيث استخدم الباحث المنهج الوصفي لتوضيح جوانب النظرية للموضوع وأهم ما توصلت إليه الدراسة هو أن أخلاقيات الأعمال جاءت لإنهاء و وضع الحد لهذه للانتهاكات التي تحصل داخل المؤسسات والشركات الكبرى كما ينبغي عدم الخلط في المؤسسة بين المعايير الأخلاقية، وسلوك المديرين والموظفين الذي يعكس بصورة حقيقية سلوكيات العمال في نشاطاتهم العملية المختلفة .

**المطلب الثاني :المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية :**

**أولا : الدراسات العربية :**

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية لأخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية

النتائج	الهدف	حدود الدراسة	المنهج	الاشكالية	متغير الدراسة	البعء
أن سياسات المسؤولية الاجتماعية المطبقة على مستوى إدارة الموارد البشرية هي شكل من أشكال الاستثمار في المورد البشري، و بالتالي فهي ميزة تنافسية لصالح المنظمة، و ترتبط أيضا الميزانية المخصصة لهذه البرامج بالأداء المالي للشركات، حيث أن البرامج المخصصة لتنمية وتطوير الموارد البشرية تحتاج إلى قدرات مالية كبيرة قد لا تتوفر لدى كل منظمات الأعمال	التعرف على مظاهر وأشكال المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها المنظمة تجاه الموارد البشرية العاملة لديها، وكذا التعرف على تجارب كبرى الشركات العربية التي تتميز في مجال إعداد وتطبيق نشاطات متميزة لممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية،	2011	المنهج الوصفي التحليلي	أهم سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال	المسؤولية الاجتماعية	الدراسة 1
أن أخلاقيات الأعمال تساهم في تحصيل الكفاءات الفنية من الانحرافات السلوكية على مستوى المؤسسة كما تعمل على مد جسور الثقة بين المؤدي للخدمة والمتلقي لها	التعرف على مدى تأثير أخلاقيات الأعمال على مصالح المؤسسة و البيئة الاجتماعية للمجتمع وتغيير نظرة المؤسسات الجزائرية التي تنظر إلى أخلاقيات الأعمال من زاوية إدارية متمثلة في احترام المعايير القانونية، والالتزام بالقواعد والإجراءات الداخلية	2010 2011	المنهج الوصفي والمنهج التحليلي و منهج دراسة الحالة	إلى أي مدى تؤثر أخلاقيات الأعمال على رضا الزبون	أخلاقيات الاعمال ورضا الزبون	الدراسة 2
أن شركات الاتصالات الخلوية الأردنية أظهرت مستوى عال من الاهتمام بأخلاقيات العمل بمختلف أبعادها و عدم وجود أثر معنوي لأبعاد أخلاقيات العمل مجتمعة في الصورة الذهنية المدركة	الكشف عن مدى اهتمام شركات الاتصالات الخلوية الأردنية في تطبيق أخلاقيات الأعمال و تحديد مستوى الفروق في إدراك أفراد عينة الدراسة لأبعاد أخلاقيات العمل كما هدفت الدراسة الى تقييم أثر أخلاقيات العمل في إدارة الصورة الذهنية	2011 2012	منهج الدراسة الميدانية	مدى وجود علاقة بين أخلاقيات العمل وادارة الصورة الذهنية لدى شركات الاتصالات	أخلاقيات العمل و ادارة الصورة الذهنية	الدراسة 3

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية لأخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية

<p>أن مفهوم أخلاقيات العمل من المفاهيم التي نالت اهتمام معظم المنظمات المعاصرة اليوم لان الاهتمام بالعنصر البشري أصبح الم —رتكـز الأساسي لنجاح المنظمات كما أن هناك العديد من الأب—عاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين يجب على المنظمات الانتباه إليها لأنها تحقق أهداف العاملين وتزيد من ولائهم واهتمامهم بالمنظمة .</p>	<p>الربط ما بين المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وأخلاقيات العمل من خلال تحديد تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية الذي يتمثل بتعظيم الربح ثم الاتجاه المتزايد نحو الدخـل الاجتماعي و انتهاء بتداخله مع مفهوم أخلاقيات الأعمال المفهوم الشامل والأوسع الذي تركز عليه المنظمات المعاصرة اليوم</p>	<p>2011 2012</p>	<p>المنهج الوصفي</p>	<p>هل تعتبر المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين ضمن البعد الأخلاقي للعمل في منظمات الأعمال</p>	<p>المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال</p>	<p>الدراسة 4</p>
<p>أن تقسيم Esteo لمجالات المسؤولية الاجتماعية والبيئية يعتبر أهم تقسيم حيث يضم جميع الأنشطة ذات المضمون البيئي والاجتماعي وهذه المجالات هي (مجال المساهمات العامة، مجال الموارد البشرية، مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية، مجال المنتج ) .</p>	<p>التعرف على موضوع الالتزامات البيئية و الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية بهدف تحقيق التنمية المستدامة،</p>	<p>2007</p>	<p>المنهج الوصفي</p>		<p>المسؤولية البيئية والاجتماعي و التنمية المستدامة</p>	<p>الدراسة 5</p>
<p>وجود اختلافات جوهرية في ممارسة المسؤولية الاجتماعية فالمسؤولية الاجتماعية بين الإدارة والموظفين هي راسخة وتقوم على تقليد قديم وله جذور عميقة في المجتمع فالحكومة سنت مجموعة قوانين ولوائح تنظيمية لتنظيم العلاقة بين الإدارة والموظفين وألزمت المؤسسات بإعداد التقارير البيئية والاجتماعية.</p>	<p>التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية وظروف العمل في البلدان الأوربية ولقد تم اختيار كل من ألمانيا، المملكة المتحدة، المجر وفرنسا كعينة،</p>	<p>2003</p>	<p>المنهج الوصفي</p>	<p><b>La responsabilité sociale des entreprises et les conditions de travail?</b></p>	<p>المسؤولية الاجتماعية</p>	<p>الدراسة 7</p>

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية لأخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية

<p>أن أخلاق الأعمال -الجمالية- لانهاء ووضوح -الجمالية- لهذه اللانتهائيات التي تحصل داخل المؤسسات والشركات الكبرى كما ينبغي عدم الخلط في المؤسسة بين المعايير الأخلاقية ، وسلوك المديرين والموظفين الذي يعكس بصورة حقيقية سلوكيات العمال في نشاطاتهم العملية المختلفة .</p>	<p>توضيح إمكانيات أخلاقيات الأعمال في مواجهة الفساد في النظام الجزائري سواء على الصعيد السياسي أو الاقتصادي أو في مجال الإدارة و لإبراز أهمية و دور الأخلاقيات في تعزيز الأصول و المعتقدات الدينية بمختلف أنواعها</p>	<p>2013 2014</p>	<p>المنهج الوصفي</p>	<p>Est-ce que l'intégration de l'éthique des affaires au sein des établissements et entreprises en Algérie peut faire face à la corruption</p>	<p>أخلاقيات الأعمال و الفساد الإداري</p>	<p>الدراسة 8</p>
<p>يلتزم عمال المؤسسة بمستوى عالي من أخلاقيات الأعمال التي تساعدهم على تحقيق أداء أفضل للمؤسسة تعتمد المؤسسة على سياسات وبرامج تمكنها من الرقابة و المحافظة على البيئة تقوم المؤسسة بتوفير وسائل وتقنيات حديثة تتعلق بضمان الأمان من أضرار المنتج انعدام معايير حول المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة مما انعكس سلبا على مساهمتها في تعزيز أخلاقيات الأعمال</p>	<p>معرفة مدى أهمية أخلاقيات الأعمال و أهم سبل تعزيزها في المؤسسة معرفة مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية في تعزيز أخلاقيات الأعمال في المؤسسة معرفة مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تعزيز أخلاقيات الأعمال في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية</p>	<p>2014 2015</p>	<p>المنهج الوصفي و منهج دراسة الحالة</p>	<p>ما مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تعزيز أخلاقيات الأعمال في المؤسسة</p>	<p>المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال</p>	<p>الدراسة الحالية</p>

كما نجد الاختلاف والقيمة المضافة في الدراسة الحالية من حيث أنها تجمع بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال وهذا ما لم يتم الطرق والاشارة اليه في أي دراسة من الدراسات السابقة سابقة .

### خلاصة الفصل :

من خلال دراستنا لهذا الفصل والذي تضمن الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال تم استخلاص بُلْدن المسؤولية الاجتماعية تلعب دور كبير في ترسيخ و تعزيز أخلاقيات الأعمال والتي من خلالها يتم الالتزام بالأهداف المسطرة والقيم الممارسة في المؤسسة كما أنها تساهم على وجـه الخصوص في وضع الخطط والبرامج ورسم الأهداف الإستراتيجية في ميدان تسيير الموارد البشرية في المدى القصير والمتوسط والطويل وتعمل على بلوغها في آجالها المحددة من خلال توفير الوسائل المادية والبشرية المناسبة في الوقت المناسب وقياس مدى تناسقها مع الأهداف المؤسسة الشاملة , كما يمكن للمؤسسات الاعتماد عليها في قياس فاعلية أخلاقيات الأعمال من خلال الأداء الاجتماعي الداخلي والخارجي والأداء الاجتماعي المتعلق بالمنتج.

### تمهيد :

بعدها تطرقنا في الفصل الأول إلى المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال , لكونهما من بين أهم الآليات التي تساعد على التحكم الجيد في أداء المؤسسة , سنحاول في هذا الفصل اختبار مدى تطابق الجانب النظري مع الواقع العملي من خلال إسقاط ذلك على المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية snvi وحدة ورقة لتكون محلا للدراسة الميدانية من خلال دراسة مساهمة وأثر المسؤولية الاجتماعية في تعزيز أخلاقيات الأعمال داخل المؤسسة ومن أجل التفصيل أكثر في هذا الفصل تم تقسيمه إلى مبحثين هما :

المبحث الأول : دراسة الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية

المبحث الثاني : عرض و مناقشة نتائج الدراسة الميدانية .

## المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية

### المطلب الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة

للإجابة على الإشكالية المطروحة واستخلاص النتائج قمنا بالدراسة الميدانية ، وذلك من خلال إسقاط الجانب النظري على المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية وحدة ورقلة

### الفرع الأول : منهج الدراسة :

نظرا لطبيعة الدراسة، وقصد الوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر إشكالتنا وبغية الإلمام والإحاطة بمختلف جوانب الموضوع وتحليل أبعاده والإجابة على الإشكالية المطروحة، قمنا باستخدام المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع كما تم استخدام منهج دراسة الحالة لجمع المعلومات وتحديد النتائج المتوصل إليها وهذا لتشخيص واقع المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في المؤسسة.

### الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة :

#### أولا : مجتمع الدراسة :

بغية تحقيق أهداف الدراسة تم اختيار المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية وحدة ورقلة وهي فرع تابع للمؤسسة الأصلية برويبة، أنشأت هذه الشركة بعد إعادة هيكلة سوناكوم سنة 1980 تبعا للتقارير المقدمة من طرف السلطات السياسية للوطن المتعلقة بالوضع الاقتصادي آنذاك، حيث أعيدت هيكلتها إلى 11 مؤسسة منها المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية، والتي تعتبر من أهم الشركات ذات طابع اقتصادي و تجاري، لعبت دورا هاما في تحقيق التنمية الاقتصادية وتكتسي أهمية كبيرة كونها من بين أهم الشركات في الجزائر التي تقوم بإنتاج السيارات الصناعية على مستوى الوطن .

#### 1- التعريف بوحدة ورقلة : تفرعت وحدة ورقلة عن المؤسسة الأم سنة 1983 من جراء تطبيق سياسة إعادة هيكلة

المؤسسات ، وهي تتوفر على نقاط بيع في كل من عين أميناس وجانت فهي مؤسسة جهوية تقوم بالأنشطة التالية :

- بيع الشاحنات؛
- تصليح الحافلات و الشاحنات؛
- بيع قطع الغيار؛
- المراقبة التقنية للشاحنات بعد عملية التصليح و التجديد؛
- إنجاز البنايات الجاهزة (كنشاط إضافي و ليس دائم , وإنما حسب الطلب).

الجدول رقم ( 2 - 1 ) : يوضح لمحة عن المؤسسة

التسمية	المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية snvi
رأس المال الإجمالي	2200000000 دج
عدد العمال	104 عامل
المقر الاجتماعي	شرق ورقلة على الطريق رقم 49
المساحة	67269 م
أهداف المؤسسة	ضمان تسويق المنتجات المصنعة و تنمية دور التسويق

#### من إعداد الطالبة بناء على وثائق المؤسسة

من أجل السير الحسن لكافة أنشطة المؤسسة تم وضع هيكل تنظيمي يسهل عملية توزيع المهام وتحديد المسؤوليات بين مختلف مصالح المؤسسة , وهذا ما يوضحه الهيكل التنظيمي للمؤسسة (الملحق رقم 07 ) وبناء عليه وقصد الوقوف على الجوانب الأساسية لموضوع الدراسة ولانعدام مصلحة المراجعة بالمؤسسة تمت الدراسة الميدانية في مصلحة الموارد البشرية بحيث :  
**مصلحة الموارد البشرية :** تعمل على تسيير الموارد البشرية ومحاولة تطويرها، وذلك بوضع البرامج للتوظيف، التكوين، الترقية، التأجير، التحفيز، تقييم الأداء وتحسين ظروف العمل، كما تشارك في النمو و التسيير الاستراتيجي للمؤسسة ، وتساعد في تحقيق الأهداف المتوسطة والطويلة المدى تتكون من: مسؤول المصلحة , فصيلة الأجور , فصيلة تسيير العمال , فصيلة الشؤون الاجتماعية التي تقوم بتصريح العمال لدى هيئة الضمان الاجتماعي وكذلك جميع التصريحات الخاصة بحوادث العمل والإجازات المرضية ودفع ملفات التعويضات. كما تقوم بمتابعة ملفات العمال فيما يخص الشؤون الاجتماعية من زواج ازدياد وغيرها.

#### ثانيا : عينة الدراسة :

**1- حجم عينة البحث :** ويقصد بها تطبيق الاستبيان على عينة البحث من مجتمع البحث بقصد تحديد درجة استجابة الباحثين للاستبيان و كذلك تساعد على التعرف على الأسئلة الغامضة، وتساعد في إتاحة الاختبار المبدئي للفرضيات، وتوضيح بعض المشكلات المتعلقة بالتصميم و المنهجية.<sup>1</sup> و بناء على ذلك تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 75 فرد من بين عدد العمال الموظفين في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية وحدة ورقلة والبالغ عددهم 104 عامل من مختلف المستويات الوظيفية ، وذلك لغرض التعرف على واقع المراجعة الاجتماعية ومدى مساهمتها في تعزيز أخلاقيات الأعمال في المؤسسة , بحيث يتم توزيع العمال في المؤسسة على النحو التالي :

<sup>1</sup>وليد عبد الرحمن خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي . SPSS ، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 2009 ، ص 7 :

الجدول رقم (2-2) يوضح توزيع عدد العمال حسب المستويات الإدارية :

البيان	عون تنفيذ	عون تحكم	إطار	المجموع
عدد العمال	55	27	22	104
النسبة من العدد الإجمالي	% 52.88	% 25.96	% 21.16	% 100

المصدر من إعداد الطالبة بناء على وثائق المؤسسة

- خصائص العينة البحث : فيما يتعلق بخصائص عينة الدراسة فقد تم التطرق لها من خلال المعلومات الشخصية والوظيفية لعمال المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية وحدة ورقلة وتمثل في : الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الأقدمية.

2- العينة الأساسية :

- ❖ حجم العينة الأساسية : تشكلت عينة الدراسة من الرؤساء والمرؤوسين للمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية وحدة ورقلة، وقد تم توزيع (75) استبيان وقد اعتمدنا طريقة التسليم المباشر، و التسليم بواسطة مسؤول مصلحة الموارد البشرية، وقد تم استرجاع (63) استبيان أي ما نسبته (80%) من إجمالي مجتمع الدراسة، وهي نسبة جيدة، حيث تم رفض (10) استبيان لعدم إجابة بعض العمال في المؤسسة على كافة الأسئلة المدرجة في الاستبيان بالإضافة إلى إهمال بعض الأسئلة... الخ وبذلك يكون عدد الاستبيانات الإجمالي الخاضع للدراسة (53) استبيان

الجدول رقم (2-3) : يبين الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان

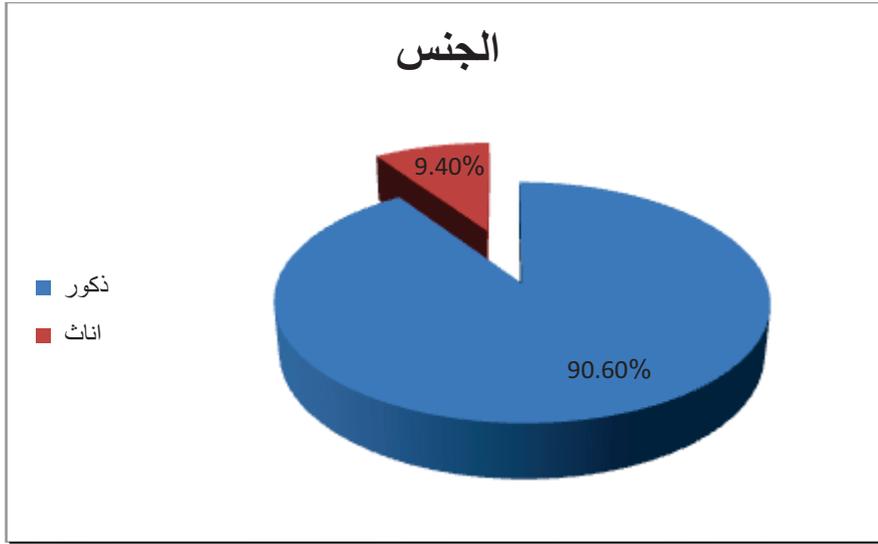
البيان	الاستبيان	
	العدد	النسبة
عدد الاستثمارات الموزعة	75	% 100
عدد الاستثمارات المهملة	12	% 16
عدد الاستثمارات الملغاة	10	% 13.33
عدد الاستثمارات الصالحة	53	% 70.67

المصدر من إعداد الطالبة

❖ وصف خصائص العينة الأساسية :

- بالنسبة لخصائص العينة المدروسة فقد تم التطرق إليها من خلال خمس جوانب أساسية تتمثل في الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الأقدمية. وهذا المعرفة مساهمة المراجعة الاجتماعية في تعزيز أخلاقيات الأعمال، وتبرز أهم هذه الجوانب الرئيسية في مايلي :

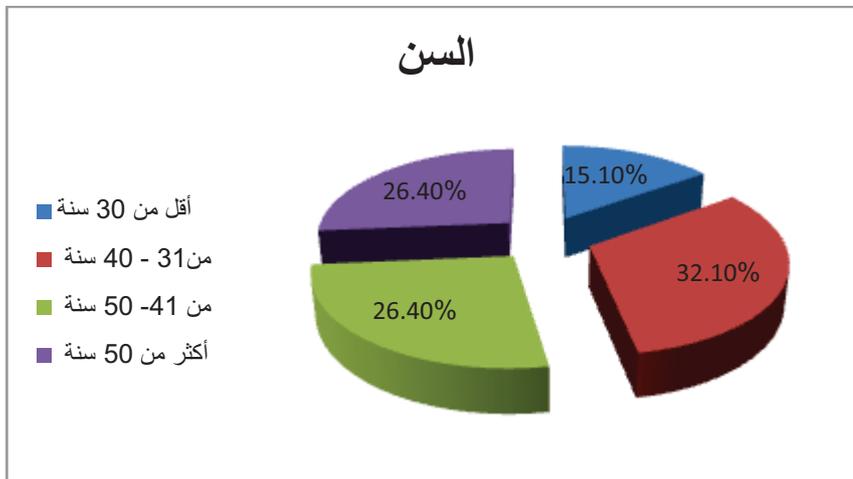
☒ الجنس : الشكل رقم (1-2) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس:



المصدر من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

يظهر من الشكل السابق إن غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور بنسبة (90.60%) في حين بلغت نسبة الإناث (9.40%) من مجموع أفراد العينة وهذا التفاوت بين الجنسين يعود بدرجة كبيرة إلى طبيعة نشاط المؤسسة ،

☒ السن : الشكل رقم(2-2) يبين توزيع أفراد العينة حسب السن:



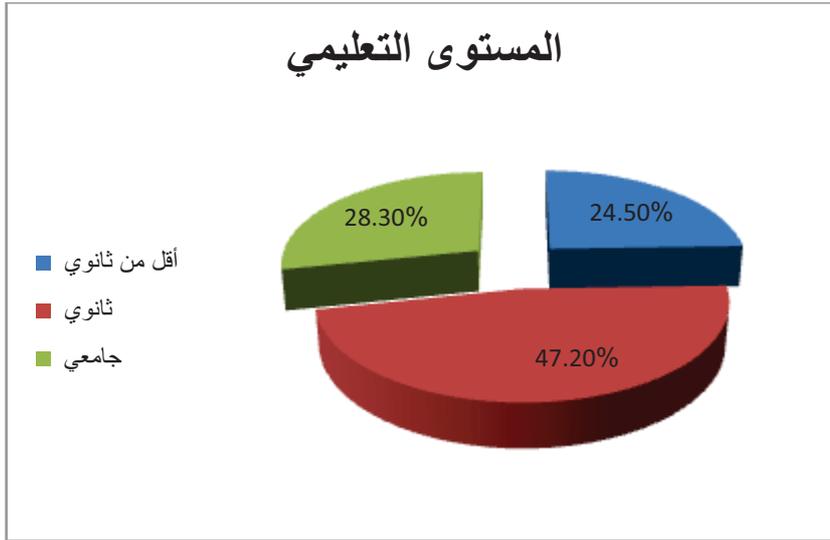
المصدر من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

أما فيما يتعلق بمتغير السن فقد تحصلت الفئة العمرية من 31-40 سنة على أكبر نسبة وهي (32.1%) ثم تليها الفئة العمرية من 41-50 وأكبر من 50 سنة على التوالي بنسبة (26.4%) لتأتي في الأخير فئة الأقل من 30 سنة بنسبة (15.1%) وهذا التباين في السن راجع إلى أن المؤسسة تعتمد على توظيف الكفاءات الثابتة

☒ المستوى التعليمي : يبين الشكل رقم (2-3) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب اختلاف المستوى التعليمي وهذا

على النحو التالي:

الشكل رقم (2-3) : يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

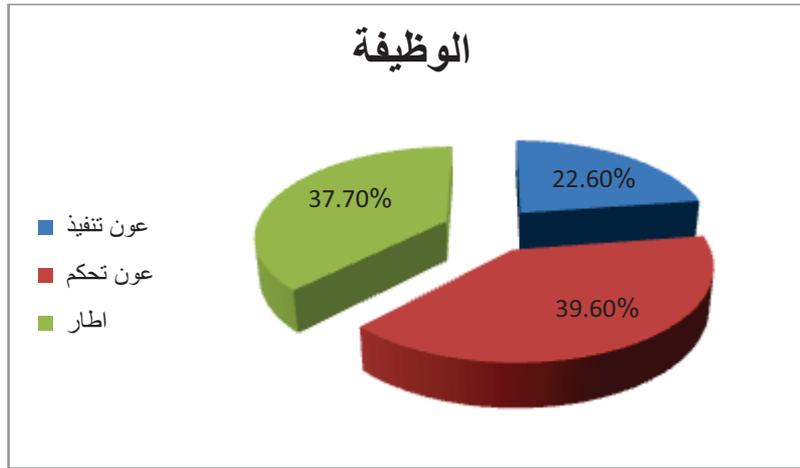


المصدر من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

أما بالنسبة للمستوى التعليمي نلاحظ أن أغلبية العمال لديهم مستوى ثانوي بنسبة (47.2%) أما من لديهم مستوى جامعي فيمثلون (28.3%) من عدد أفراد العينة ثم تأتي النسبة الأقل وهم العمال الذين لم يصلوا إلى مستوى ثانوي بنسبة (24.5%) مما يدل على أن المؤسسة تبحث عن الخبرات والمعارف المكتسبة لمختلف موظفيها .

☒ الوظيفة : يبين الشكل رقم (2-4) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب اختلاف الوظيفة في المؤسسة وهذا على النحو التالي

الشكل رقم (2-4) : يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

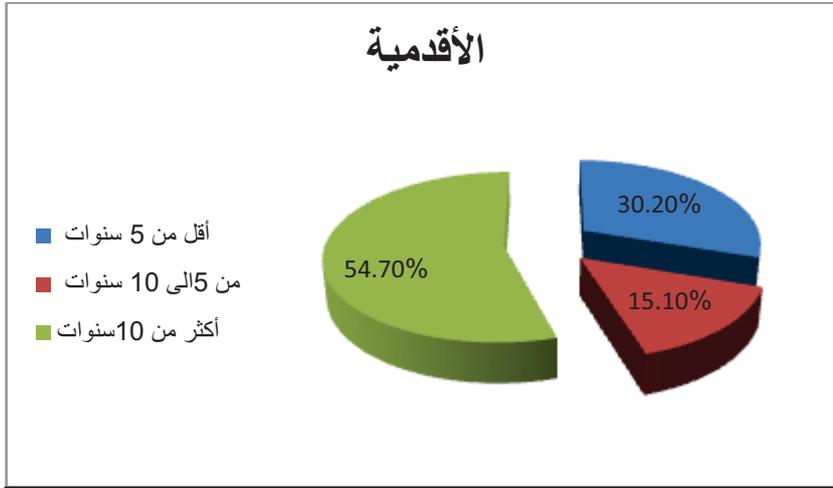


المصدر من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

أما فيما يتعلق بمتغير الوظيفة فنجد أكبر نسبة للعمال الذين يشغلون منصب عون تحكم بنسبة (39.6%) ثم يليها العمال الذين يشغلون منصب إطار بنسبة (37.7%) ليأتي في الأخير بعد ذلك العمال الذين يشغلون منصب عون تنفيذ بنسبة (22.6%) وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد في العمل بدرجة كبيرة على الأعوان المنفذين أكثر من الرؤساء والمسؤولين في القيام بمختلف الوظائف الرئيسية .

☒ الأقدمية : يبين الشكل رقم (2-5) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب اختلاف الأقدمية في المؤسسة :

الشكل رقم (2-5) : يبين توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية



المصدر من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

فيما يخص متغير الأقدمية بلغت فئة العمال الذين بلغو أكثر من 10 سنوات من العمل نسبة ( 54.7 %) ثم تليها فئة الأقل من 10 سنوات بنسبة (30.2 %) لتأتي نسبة العمال الذين تتراوح أعمارهم ما بين 5-10 سنوات في العمل بنسبة (15.1 %) و هذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على العمال الذين لديهم خبرة طويلة في العمل من خلال جهودها و طاقتها لتحقيق المزيد من التقدم والازدهار من اجل الوصول إلى أرقى المستويات.

الفرع الثالث : مصادر جمع البيانات :

أولا : بيانات الدراسة :

لقد تم الاعتماد على بيانات أولية و أخرى ثانوية في هذه الدراسة تتمثل في مايلي :

**1-بيانات أولية :** و تتمثل في البيانات التي سيتم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية . حيث اعتمدنا في جمعها على الاستبيان الذي يتضمن مجموعة من الأسئلة، و من ثم قمنا بطرح الاستبيان على عينة عشوائية على عمال المؤسسة من رؤساء ومرؤوسين , وهذا بالإضافة إلى المقابلة والملاحظة , بحيث كانت المقابلة مع مسؤول مصلحة الموارد البشرية والمسؤول المكلف بالشؤون الاجتماعية في المؤسسة وبعض العمال في المؤسسة قصد توضيح بعض الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة, أما الملاحظة فكانت من خلال ملاحظة بعض الجوانب والسلوكيات ومختلف التعاملات التي تخص العمال والمرؤوسين في المؤسسة .

**2- بيانات ثانوية :** و هي تمثل بيانات الجانب النظري من الدراسة حيث حاولنا حسب استطاعتنا و ما توفرت لدينا من وسائل و أدوات، القيام بعملية مسح للدراسات السابقة ومراجعة الأدبيات المنشورة حول المراجعة الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال باستخدام كتب، مجلات إنترنت، مقالات، ورسائل جامعية.

ثانيا : أدوات جمع البيانات : تم الاعتماد في جمع البيانات على الاستبيان، وقد اعتمدت الطالبة على الجانب النظري في بناء أسئلة الاستبيان، وقد صمم وفقا لذلك بطريقة مبسطة واحتوى على أسئلة واضحة وسهلة، بما يتناسب مع طبيعة هذه الدراسة، كما أن الإجابة على الأسئلة كانت وفق منهاج الإجابات المغلقة وهذا من أجل تسهيل عملية تحليل النتائج، و الأسئلة المفتوحة من أجل تسهيل عملية التفسير والملحق رقم (01) يوضح نموذج الاستبيان.

وقد تم إعداد الاستبيان على النحو التالي:

- إعداد استبيان أولي من أجل تجميع المعلومات؛
  - عرض الاستبيان على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمته لتجميع البيانات؛
  - تعديل الاستبيان بشكل أولي حسب ما اقترحه المشرف؛
  - تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين الآتية أسمائهم في الملحق ( رقم 02) والذين قاموا بدورهم بتقديم التوجيه والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم من العبارات؛
  - الوصول إلى الصيغة النهائية بعد التعديلات والتصحيحات كما هو موضح في الملحق رقم ( 01 )؛
  - توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لتجميع البيانات اللازمة للدراسة.
- وعلى العموم تم توزيع الاستبيانات على عدة طرق أغلبها كانت بالاتصال المباشر بأفراد العينة عن طريق إجراء مقابلات خاصة , وعن طريق مسؤول مصلحة الموارد البشرية.

- **محتوى الاستبيان :** احتوى الاستبيان على مقدمة لأجل تقديم موضوع الدراسة للمستقصى منهم، وتعريفهم بهدفها الأكاديمي و لتشجيعهم على المشاركة في الموضوع .لذا قمنا بتقديم الدراسة على أنها في إطار أكاديمي، وأن موضوعها يتعلق بالمراجعة الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال . كما بينا أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .وقد تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء:
- الجزء الأول :** يحتوي على معلومات عامة متعلقة بالمستقصى .

**أما الجزء الثاني :** يتكون من أبعاد تخص مقياس المراجعة الاجتماعية وهي كالاتي:

- ❖ **البعد الأول :** الأداء الاجتماعي الداخلي , ويتكون من (08) فقرة و تتمثل في الأسئلة من (1) إلى (08) ؛
- ❖ **البعد الثاني :** الأداء الاجتماعي الخارجي يتكون من (5) فقرات و تتمثل في الأسئلة من (09) إلى (13) ؛
- ❖ **البعد الثالث :** الأداء الاجتماعي التعلق بالمنتج , يتكون من (6) فقرات و تتمثل في الأسئلة من (14) إلى (19) .

**أما الجزء الثالث :** فيتضمن معلومات متعلقة بمقياس أخلاقيات الأعمال و يتكون من (23) فقرة , و أغلب الأسئلة كانت لها أجوبة محددة و مغلقة من أجل تسهيل المعالجة الإحصائية لها، و احتوى الاستبيان على ثلاثة صفحات و قد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس "ليكارث" الثلاثي ( Likert Scale ) و الذي يحتل ثلاث إجابات، وهذا حتى يتسنى لنا تحديد درجة توافر فقرات الاستبيان بأكثر دقة. كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم ( 2- 4 ) : أوزان الإجابات و الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي المرجح

الإجابة 1	الوسط	المتوسط المرجح
غير موافق	1	من 1 إلى 1.66
محايد	2	من 1.67 إلى 2.33
موافق	3	من 2.34 إلى 3

المصدر : عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي و الاستدلالي باستخدام SPSS ، ( الجزء الثالث موضوعات

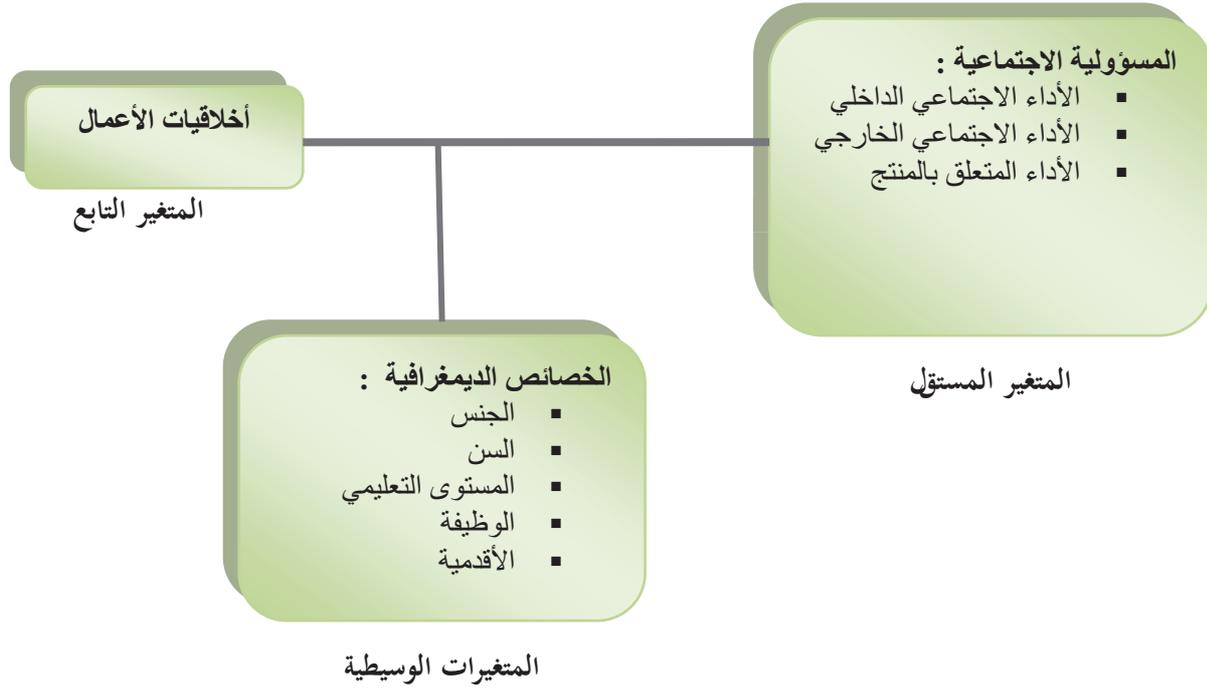
مختارة)، ص 538،: 29/03/2015 a 14:18 cite visite le [www.iugaza.edu.ps](http://www.iugaza.edu.ps)

من خلال حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية وحدة ورقة حول المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال و الترتيب التنازلي لفقرات كل بعد وتحديد المستوى المرجح له بناء على قيمة المتوسط الحسابي ، تم تحديد مجال المتوسط الحسابي المرجح من خلال حساب المدى (  $3-1=2$  ) ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (  $0.66=3/2$  ) ثم إضافة هذه القيمة إلى اقل قيمة في المقياس وهي 1 وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية و هكذا أصبح طول الخلايا كما يلي ( من 1 إلى 1.66 ) قليل... الخ.

ثالثا : متغيرات الدراسة :

قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة و استخلاص النتائج تم اعتماد نموذج افتراضي الشكل رقم ( 2-7 ) يتضمن ثلاث متغيرات رئيسية تمثلت في المسؤولية الاجتماعية التي تمثل المتغير مستقل بما تتضمنه من أبعاد، و متغير الخصائص الديمغرافية للعاملين، و المتضمنة نوعين من الخصائص الشخصية و الوظيفية، و متغيرا تابعا يتمثل في أخلاقيات الأعمال

الشكل (2-7): نموذج الدراسة يبين المتغيرات المستقلة و المعدلة ( وسيطية ) التي تؤثر في المتغير التابع



المصدر من إعداد الطالبة

المطلب الثاني : الأدوات و الإجراءات المتبعة :

الفرع الأول : الأدوات الإحصائية و القياسية المستخدمة :

- **الاستبيان :** يعد الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، حيث تعتبر هذه الأداة كوسيلة بحث للكشف عن آراء ومواقف العاملين حول المسؤولية الاجتماعية و أهميتها في تحقيق الرفاهية الاجتماعية للعمال و كافة أفراد المجتمع ، وعن مساهمتها في تعزيز أخلاقيات الأعمال ، موجّهة للرؤساء و للمرؤوسين، و تم حصر أبعاد معينة بهدف للتأكد من صحة فرضياتنا وهذا من خلال الأسئلة المطروحة في الاستبيان ، كما تم التأكد من صدق وثبات الاستبيان على النحو التالي :

☒ **صدق الاستبيان :** قامت الطالبة بتوزيع نسخ من الاستبيان على عدد من أساتذة قسم العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، من أجل مراجعتها وإبداء ملاحظاتهم على بنوده. و صياغتها ووضوحها للحكم على مدى صلاحية كل بند و مدى وضوح الفقرات و تعليمة الاستبيان و القيام بالتعديل المناسب الذي يراه المحكم ضروري ، وقد تمت مراجعة تلك الملاحظات و الأخذ بها، وبذلك تكون أداة الدراسة صادقة ظاهريًا.

☒ **ثبات الاستبيان :** قامت الطالبة بالتحقق من ثبوت الاستبيان من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ معامل الثبات ( **Cornback Alpha** )، بحيث أن هذا المعامل يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح ، فإذ لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات من الواحد كان الثبات

مرتفعاً وكلماً اقتربت من الصفو كان الثبوت منخفضاً.<sup>2</sup> ومن المعروف أن هذا المعامل يقيس الارتباط بين كل فقرة من فقرة الاستبيان على الثبات الكلي لجميع الفقرات في الاستبيان ، وقد بلغ معامل ألفا كرونباخ بعد جراء الاختبار 0.89 أي ( 89 %) و هو مرتفع و موجب الإشارة و هذا يدل على ثبات الأداة المستخدمة و الجدول الموالي يوضح ذلك :

الجدول رقم ( 2-5 ) : يبين اختبار الثبات حسب معامل ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	نتائج الثبات الكلي
0.89	42	

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

- **المقابلة :** اعتمدنا على أسلوب المقابلة الشخصية مع رئيس مصلحة الموارد البشرية ، و المسؤول المكلف بالشؤون الاجتماعية ، و هذا للحصول على المعلومات مباشرة من أجل شرح الأسئلة للوصول إلى إجابات صحيحة وسليمة تمكننا من الحصول على بعض المعلومات المرتبطة بموضوع الدراسة والوصول إلى نتائج دقيقة.
- **الملاحظة :** استخدمنا في هذا البحث الملاحظة كوسيلة ثالثة بغرض التأكد من فرضيات البحث، وتشخيص وضع المؤسسة محل الدراسة والتي اقتضت على ملاحظة عدم اعتماد المؤسسة على معيار 26000 الخاص بالمسؤولية الاجتماعية كما لاحظنا عدم وجود مصلحة مستقلة للمراجعة باعتبارها وحدة تابعة للمؤسسة الأصلية بروية بحيث تتم المراجعة بناء على قيام المؤسسة بإرسال فريق المراجعة للوحدة للقيام بمراجعة المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة و إعداد التقرير النهائي الخاص بمهمة المراجع .

#### الفرع الثاني : الأساليب الإحصائية المستخدمة :

- للإجابة عن أسئلة الدراسة و اختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي ، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 19 للتوصل إلى ما يلي :
- النسب المئوية و التكرارات لوصف عينة الدراسة؛
  - مقاييس الإحصاء الوصفي و ذلك لوصف عينة الدراسة و إظهار خصائصها ، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي و الانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة و ترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛
  - معامل كرونباخ ألفا Cronbach' s Alpha لقياس ثبات أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في المؤسسة
  - تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛
  - تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

<sup>2</sup> وليد عبد الرحمن خالد الفراء , مرجع سبق ذكره ص 38 .

المبحث الثاني : عرض و مناقشة نتائج الدراسة الميدانية :

المطلب الأول : عرض نتائج دراسة الحالة :

ستتطرق في هذا المطلب إلى عرض و مناقشة التساؤلات الفرعية و فرضيات البحث كما يلي :

الفرع الأول : عرض النتائج المتعلقة بدراسة محور أخلاقيات الأعمال :

لمعرفة مدى أهمية أخلاقيات الأعمال و أهم سبل تعزيزها في المؤسسة , يجب التعرف على مدى التزام المؤسسة ببعد أخلاقيات الأعمال و الجدول الموالي يوضح ذلك :

الجدول رقم : (2- 6) الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة

ببعد أخلاقيات الأعمال :

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	أحترم العمال داخل و خارج المؤسسة	3.000	0.000	01	مرتفع
02	أستجيب لكافة الأوامر و أتبع التعليمات	2.943	0.233	04	مرتفع
03	أتعاون مع زملائي لتحقيق المصلحة المؤسسة	3.000	0.000	01	مرتفع
04	أحرص على المحافظة على أسرار الاجتماعات داخل المؤسسة	2.962	0.192	03	مرتفع
05	أنسق مع زملائي لتوحيد الجهود و تحقيق الأهداف المشتركة	2.981	0.137	02	مرتفع
06	أدلي برأيي عندما أرى ضرورة لذلك	2.867	0.440	08	مرتفع
07	أحافظ على وحدة الجماعة من خلال احترام الآخرين	2.886	0.375	05	مرتفع
08	أعتمد على الموضوعية في حل النزاعات داخل المؤسسة	2.867	0.394	09	مرتفع
09	أفي بالوعد التي أفتطعها لزملائي في العمل	2.867	0.394	10	مرتفع
10	أحترم الوقت و أتقيد بالدوام المخصص للعمل	3.000	0.000	01	مرتفع
11	أقوم بتأدية مهامتي بكل عناية و كفاءة و اجتهاد	3.000	0.000	01	مرتفع
12	أحرص على الالتزام بالسلوك الأخلاقي و المهني أثناء العمل	3.000	0.000	01	مرتفع
13	عند اختياري لتأدية مهمة ما أعتد على معايير موضوعية	2.660	0.586	18	مرتفع
14	أحسن الاستماع إلى مشاكل العمال و أساعدهم في إيجاد حلول لها	2.735	0.486	17	مرتفع
15	أشجع العمال على الحوار و المشاركة و التشاور	2.773	0.422	14	مرتفع
16	أقوم بتفويض السلطة عندما يكون ذلك من الضروري	2.528	0.638	19	مرتفع
17	أحرص أن يكون اتصالي بالزبائن سهلا	2.735	0.559	16	مرتفع
18	أتعامل مع الزبائن بشكل عادل في كل الحالات	2.849	0.411	11	مرتفع
19	أقبل الانتقادات و الاقتراحات من الزبائن	2.811	0.520	12	مرتفع
20	أؤدي أعمالي في حينها	2.792	0.494	13	مرتفع

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية للمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية وحدة ورقلة snvi

مرتفع	06	0.319	2.886	أُسعى إلى تحسين و تسهيل الخدمات للزبائن	21
مرتفع	15	0.515	2.754	أعتبر نفسي في خدمة الزبائن	22
مرتفع	07	0.341	2.867	أبذل جهدا كبيرا في الإجابة الصادقة عن استفسارات الزبائن	23
مرتفع	-	0.324	2.859	المتوسط العام	

من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

يظهر من خلال الجدول السابق أن المتوسط العام لهذا البعد المتعلق بأخلاقيات الأعمال بلغ ( 2.85 ) و الانحراف المعياري بلغ (0.32) كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت مرتفعة و تشير قيم الانحراف المعياري إلى إمكانية الوثوق بقيم الوسط الحسابي المكونة لهذا البعد حيث كانت جميعها قليلة التشتت .

**الفرع الثاني : عرض النتائج المتعلقة بدراسة أبعاد محور المسؤولية الاجتماعية :**

و لمعرفة مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية في تعزيز أخلاقيات الأعمال يجب التعرف على مدى تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية كالأداء الاجتماعي الداخلي , و الأداء الاجتماعي الخارجي , و الأداء الاجتماعي المتعلق بالمنتج في المؤسسة محل الدراسة

**1-النتائج المتعلقة بالأداء الاجتماعي الداخلي :**

الجدول رقم : (2- 7) الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة

بالأداء الاجتماعي الداخلي :

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	تعمل المؤسسة على إرضاء وتعميق ولاء أفرادها من خلال المساهمة في بعض المجالات الاجتماعية كتنظيم مخيمات صيفية , تقديم منح عائلية	2.339	0.897	05	متوسط
02	تهتم المؤسسة بتوفير الرعاية الطبية للعاملين لحمايتهم أثناء تأدية وظائفهم	2.905	0.404	01	مرتفع
03	تعمل المؤسسة على توفير الخدمات الرياضية و الاجتماعية للعاملين	2.056	0.886	08	متوسط
04	تهتم المؤسسة بتعويضات الضمان الاجتماعي و الرعاية الاجتماعية و الصحية	2.830	0.508	02	مرتفع
05	تسهل المؤسسة على التقييم الدوري مدى نجاح البرامج التدريبية في تحقيق أهداف المؤسسة	2.434	0.796	03	مرتفع
06	تحاول المؤسسة دوريا تغيير طرق و معايير تدريب المورد البشري لضمان التدريب الجيد و الفعال	2.245	0.806	06	متوسط
07	تقوم المؤسسة ببرامج التدريب لمواكبة التطور العلمي في العمل	2.245	0.852	07	متوسط

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية للمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية وحدة ورقة snvi

متوسط	04	0.783	2.339	تدرس المؤسسة مدى الانجاز الصحيح و المناسب لأنشطتها مثل التدريب و التوظيف	08
متوسط	-	0.750	2.770	المتوسط العام	

المصدر من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

يظهر من خلال الجدول السابق أن المتوسط العام لهذا البعد المتعلق بالأداء الاجتماعي الداخلي بلغت ( 2.77 ) والانحراف المعياري بلغ (0.75) كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت متوسطة و تشير قيم الانحراف المعياري إلى إمكانية الوثوق بقيم الوسط الحسابي المكونة لهذا البعد حيث كانت جميعها قليلة التشتت .

### 2-النتائج المتعلقة بالأداء الاجتماعي الخارجي :

الجدول رقم : (2- 8) الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات

المتعلقة بالأداء الاجتماعي الخارجي :

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	تجتهد المؤسسة بوضع برامج تدريبية لغير العاملين بها	1.924	0.937	04	متوسط
02	تهتم المؤسسة بتوفير رعاية طبية لغير العاملين بها	1.471	0.822	05	قليل
03	تساهم المؤسسة في حماية البيئة من مسببات التلوث وتحسين الشكل الجمالي لها	2.603	0.630	01	مرتفع
04	تقوم المؤسسة بوضع سياسات و برامج المعتمدة في الحفاظ على البيئة	2.528	0.668	02	مرتفع
05	تهتم المؤسسة باستخدام التقنيات الحديثة المستخدمة في الحفاظ على البيئة من مسببات التلوث	2.396	0.768	03	مرتفع
المتوسط العام		2.184	0.765	-	مرتفع

المصدر من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

يظهر من خلال الجدول السابق أن المتوسط العام لهذا البعد المتعلق بالأداء الاجتماعي الخارجي بلغ ( 2.18 ) و الانحراف المعياري بلغ (0.76) كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت مرتفعة و تشير قيم الانحراف المعياري إلى إمكانية الوثوق بقيم الوسط الحسابي المكونة لهذا البعد حيث كانت جميعها قليلة التشتت .

### 3-النتائج المتعلقة بالأداء الاجتماعي المتعلق بالمنتج :

الجدول رقم : (2- 9) الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات

المتعلقة بالأداء الاجتماعي المتعلق بالمنتج :

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية للمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية وحدة ورقة snvi

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	تستخدم المؤسسة الرقابة على المواصفات القياسية للجودة	2.452	0.748	02	مرتفع
02	توفر المؤسسة وسائل تتعلق بضمان الأمان من أضرار المنتج	2.490	0.775	01	مرتفع
03	تستخدم المؤسسة مختلف أساليب تقييم المنتج مع الإطلاع الدائم على ما يستجد في هذا المجال	2.320	0.778	04	متوسط
04	تعتمد المؤسسة أساليب لتقييم المنتج بطريقة تقلل من احتمال التعرض للإصابة عند استخدامه,	2.283	0.840	05	متوسط
05	تقوم المؤسسة بمراجعة البيانات المتعلقة بالمنتج مثل تاريخ الإنتاج و الصلاحية و كيفية الاستعمال و التأثيرات السلبية	2.434	0.693	03	مرتفع
06	تعتمد المؤسسة عملية التقييم بصفة دورية للتأكد من مدى تنفيذ الأداء وفق المطلوب	2.188	0.833	06	متوسط
	المتوسط العام	2.316	0.778	-	

المصدر من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

يظهر من خلال الجدول السابق أن المتوسط العام لهذا البعد المتعلق بالأداء الاجتماعي المتعلق بالمنتج بلغ ( 2.31) و الانحراف المعياري بلغ (0.77) كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت ما بين مرتفعة و متوسطة و تشير قيم الانحراف المعياري إلى إمكانية الوثوق بقيم الوسط الحسابي المكونة لهذا البعد حيث كانت جميعها قليلة التشتت .

الفرع الثالث : عرض النتائج المتعلقة بالفروقات الاحصائية و العلاقة الارتباطية :

❖ أولاً : عرض النتائج المتعلقة بالفروقات الإحصائية :

1- نتائج اختبار الفرضية الجزئية الأولى : و التي قسمت إلى الفرضيتين الجزئيتين التاليتين :

الفرضية الصفرية **H0** : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات مستوى أخلاقيات الأعمال أفراد العينة الذكور و الإناث عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  .

الفرضية البديلة **H1** : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات مستوى أخلاقيات الأعمال أفراد العينة الذكور و الإناث عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  .

الفروض الإحصائية بشكل آخر:

$$H0=U1=U2$$

$$H1=U1 \neq U2$$

**U1** : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات الأعمال بالنسبة لأفراد العينة الذكور.

**U2** : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات الأعمال بالنسبة لأفراد العينة الإناث.

الجدول رقم (2-10): يبين نتائج اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد ANOVA لمتغيري الجنس

و أخلاقيات الأعمال

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	p. value
بين المجموعات	.011	1	.011	468	497
داخل المجموعات	1.197	51	.023		
الإجمالي	1.208	52			

المصدر من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

يلاحظ من جدول تحليل التباين لمتغير الجنس أن قيمة p. value بالنسبة لأخلاقيات الأعمال تساوي (0.49) و هي أكبر من مستوى الدلالة (5 %) )

و بالتالي لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى أخلاقيات أعمال أفراد العينة بين الجنسين الذكر و الأنتى . عند وبالتالي نقبل الفرض العدمي H0. ونرفض الفرض البديل H1 .

2- نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية : و التي قسمت إلى الفرضيتين الجزئيتين التاليتين :

الفرضية الصفرية **H0** : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات مستوى أخلاقيات أعمال حسب متغير السن عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ .

الفرضية البديلة **H1** : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اثنين على الأقل في متوسطات مستوى أخلاقيات الأعمال حسب متغير السن عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ .

الفروض الإحصائية بشكل آخر:

$$H0=U1=U2 =U3=U4$$

**H1** = اثنين على الأقل من المتوسطات غير متساوية

**U1** : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات الأعمال بالنسبة لأفراد العينة أقل من 30 سنة .

**U2** : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات الأعمال بالنسبة لأفراد العينة من 31 إلى 40 سنة .

**U3** : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات الأعمال بالنسبة لأفراد العينة من 41 إلى 50 سنة .

**U4** : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات الأعمال بالنسبة لأفراد العينة أكبر من 50 سنة .

الجدول رقم (2-11): نتائج اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد ANOVA لمتغيري السن و أخلاقيات

الأعمال

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	p. value
بين المجموعات	.042	3	.014	.592	.623
داخل المجموعات	1.166	49	.024		
الإجمالي	1.208	52			

المصدر من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

يلاحظ من جدول تحليل التباين لمتغير السن أن قيمة p. value بالنسبة لأخلاقيات الأعمال تساوي (0.62) و هي أكبر من مستوى الدلالة (5 %) )

و بالتالي لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى أخلاقيات أعمال أفراد العينة تبعا للسن. وبالتالي نقبل الفرض العدمي H0. ونرفض الفرض البديل H1 .

3- نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثالثة : و التي قسمت إلى الفرضيتين الجزئيتين التاليتين :

الفرضية الصفرية H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات مستوى أخلاقيات أعمال حسب متغير المستوى التعليمي عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ .

الفرضية البديلة H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اثنين على الأقل في متوسطات مستوى أخلاقيات الأعمال حسب متغير المستوى التعليمي عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ .

الفروض الإحصائية بشكل آخر:

$$H_0=U_1=U_2 =U_3$$

H1= اثنين على الأقل من المتوسطات غير متساوية

U1: المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات الأعمال بالنسبة لأفراد العينة الذين مستواهم العلمي (أقل من ثانوي)

U2 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات الأعمال لأفراد العينة الذين مستواهم العلمي (ثانوي)

U3: المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات الأعمال لأفراد العينة الذين مستواهم العلمي (جامعي)

الجدول رقم (2- 12): نتائج اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد ANOVA لمتغيري المستوى التعليمي و أخلاقيات الأعمال

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	p. value
بين المجموعات	.046	2	.023	.987	.380
داخل المجموعات	1.163	50	.023		
الإجمالي	1.208	52			

المصدر من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

يلاحظ من جدول تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي أن قيمة p. value بالنسبة لأخلاقيات الأعمال تساوي (0.38) و هي أكبر من مستوى الدلالة (5 % ) . و بالتالي لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى أخلاقيات أعمال أفراد العينة تبعا للمستوى التعليمي وبالتالي نقبل الفرض العدمي  $H_0$ . ونرفض الفرض البديل  $H_1$  .

4- نتائج اختبار الفرضية الجزئية الرابعة: و التي قسمت إلى الفرضيتين الجزئيتين التاليتين :

الفرضية الصفرية  $H_0$  : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات مستوى أخلاقيات أعمال حسب متغير الوظيفة عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ .

الفرضية البديلة  $H_1$  : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اثنين على الأقل في متوسطات مستوى أخلاقيات الأعمال حسب متغير الوظيفة عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ .

الفروض الإحصائية بشكل آخر:

$$H_0=U_1=U_2 =U_3$$

$H_1=$  اثنين على الأقل من المتوسطات غير متساوية

$U_1$ : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات الأعمال بالنسبة لأفراد العينة الذين لديهم منصب عمل ( عون تنفيذ )

$U_2$  : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات الأعمال لأفراد العينة الذين لديهم منصب عمل ( عون تحكم )

$U_3$ : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات الأعمال لأفراد العينة الذين لديهم منصب عمل ( إطار )

الجدول رقم (2-13): نتائج اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد ANOVA لمتغيري الوظيفة و أخلاقيات الأعمال

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	قيمة p مستوى الدلالة
بين المجموعات	.016	2	.008	.327	.723
داخل المجموعات	1.193	50	.024		
الإجمالي	1.208	52			

المصدر من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

يلاحظ من جدول تحليل التباين لمتغير الوظيفة أن قيمة p value بالنسبة لأخلاقيات الأعمال تساوي (0.72) و هي أكبر من مستوى الدلالة (5 %) و بالتالي لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى أخلاقيات أعمال أفراد العينة تبعا للوظيفة .وبالتالي نقبل الفرض العدمي H0. ونرفض الفرض البديل H1 .

5- نتائج الفرضية الجزئية الخامسة : و التي قسمت إلى الفرضيتين الجزئيتين التاليتين :

الفرضية الصفرية H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات مستوى أخلاقيات أعمال حسب متغير الأقدمية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  .

الفرضية البديلة H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اثنين على الأقل في متوسطات مستوى أخلاقيات الأعمال حسب متغير الأقدمية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  .

الفروض الإحصائية بشكل آخر:

$$H0=U1=U2 =U3$$

H1= اثنين على الأقل من المتوسطات غير متساوية

U1 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات الأعمال بالنسبة لأفراد العينة الذين تصل أقدميتهم ( أقل من 5 سنوات )

U2 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات الأعمال لأفراد العينة الذين تصل أقدميتهم ( من 5 إلى 10 سنوات )

U3 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات الأعمال لأفراد العينة الذين تصل أقدميتهم ( أكثر من 10 سنوات )

الجدول رقم (2-14): نتائج اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد ANOVA لمتغيري الأقدمية

و أخلاقيات الأعمال

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	p. value
بين المجموعات	.090	2	.045	2.000	.146
داخل المجموعات	1.119	50	.022		
الإجمالي	1.208	52			

المصدر من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

يلاحظ من جدول تحليل التباين لمتغير الأقدمية أن قيمة p. value بالنسبة لأخلاقيات الأعمال تساوي (0.14) و هي أكبر من مستوى الدلالة (5%)

و بالتالي لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى أخلاقيات أعمال أفراد العينة تبعاً للأقدمية. وبالتالي نقبل الفرض العدمي  $H_0$ . ونرفض الفرض البديل  $H_1$ .

❖ ثانياً : عرض النتائج الخاصة بالعلاقة الارتباطية :

و التي قسمت إلى الفرضيتين الجزئيتين التاليتين :

الفرضية الصفرية  $H_0$  : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الأعمال عند مستوى

الدلالة  $\alpha = 0.05$ .

الفرضية البديلة  $H_1$  : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الأعمال عند مستوى

الدلالة  $\alpha = 0.05$ .

☒ الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع :

جدول رقم (2-15): الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع :

النوع	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري المقدر
1	.262 <sup>a</sup>	.069	.051	.14854

المصدر من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

من قيمة معامل الارتباط نرى أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته (6.9%) من التباين الحاصل في المتغير التابع

وبما أن معامل الارتباط 26.2% هذا يدل على أن العلاقة بين المتغير المستقل و المتغير التابع علاقة ضعيفة

✘ تحليل تباين خط الانحدار :

جدول رقم (2-16): تحليل تباين خط الانحدار :

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.083	1	.083	3.773	.058 <sup>a</sup>
	Residual	1.125	51	.022		
	Total	1.208	52			

a. Predictors: (Constant), mq

b. Dependent Variable: mp

المصدر من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

مجموع مربعات الانحدار يساوي (0.83) و مجموع مربعات البواقي (1.125) و مجموع المربعات الكلي يساوي (1.208)

درجة حرية الانحدار هي 1 و درجة حرية البواقي هي 51

معدل مربعات الانحدار (0.83) ومعدل مربعات البواقي هو (0.22)

قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 3.773

✘ قيم معاملات خط الانحدار :

جدول رقم (2-17): قيم معاملات خط الانحدار

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.664	.103		25.893	.000
	mq	.084	.043	.262	1.942	.058

a. Dependent Variable: mp

المصدر من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

من الجدول السابق مقطوع خط الانحدار يساوي 0.84 ميل خط الانحدار للمتغير المستقل قيمته 0.00، ميل خط الانحدار للمتغير التابع 0.58

✘ تحليل الانحدار الخطي البسيط :

الفروض الإحصائية :

الفرض العدمي (H0) : نموذج الانحدار غير معنوي

الفرض البديل (H1) : نموذج الانحدار معنوي

الفروض بشكل آخر :

الفرض العدمي ( $H_0$ ) : جميع معاملات الانحدار غير معنوية ( لا تختلف عن الصفر)

الفرض البديل ( $H_1$ ) : واحد على الأقل من معاملات الانحدار معنوية ( تختلف عن الصفر)

جدول رقم (2-18): معاملات الانحدار البسيط

النموذج	معامل الانحدار	مستوى الدلالة sig
قيمة الثابت	2.664	.000
المسؤولية الاجتماعية	.084	.058

المصدر من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

نجد أن مستوى الدلالة sig لكل من قيمة الثابت تساوي 0.00. و هي أقل من مستوى المعنوية 5% ، و المتغير المستقل تساوي 0.58 و هي أكبر من مستوى المعنوية 5% ، ولكن سيكون له دلالة عند مستوى 10 % بالتالي فان :  
نموذج الإنحدار المقدر = قيمة الثابت (2.664) + المسؤولية الاجتماعية × (0.84)

$$Y = 0.84x + 2.664$$

النموذج بشكل آخر :

المطلب الثاني: تحليل و تفسير و مناقشة نتائج الدراسة الميدانية :

الفرع الأول: تحليل و تفسير نتائج اختبار الفرضيات :

أولا : تحليل نتائج المتعلقة بأخلاقيات الأعمال :

تعد نتائج الالتزام بأخلاقيات الأعمال مؤشرا إيجابيا لمدى التزام عمال المؤسسة بأخلاقيات الأعمال، حيث تبين من الجدول رقم (2-6) أن المتوسط العام لهذا البعد المتعلق بأخلاقيات الأعمال بلغ ( 2.85 ) و الانحراف المعياري بلغ ( 0.32 ) وقد احتلت الفقرة رقم (1) (أحترم العمال داخل و خارج المؤسسة ) و الفقرة رقم (03) (أتعاون مع زملائي لتحقيق المصلحة المؤسسة ) و الفقرة رقم (10) (أحترم الوقت و أتقيد بالاداء المخصص للعمل ) و الفقرة رقم (11) (أقوم بتأدية مهامي بكل عناية و كفاءة و اجتهاد) و الفقرة رقم (12) (أحرص على الالتزام بالسلوك الأخلاقي و المهني أثناء العمل ) على التوالي نفس المرتبة (1) ، (2) ، (3) ، (4) ، (5) في حين احتلت الفقرة رقم (16) المرتبة الأخيرة كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت مرتفعة و من خلال المقابلة مع معظم عمال المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية وحدة ورقلة وجدنا أن مبادئ الالتزام بأخلاقيات الأعمال في المؤسسة هي التي تساعدنا في كسب ميزة تنافسية تتفوق بها على منافسيها و ذلك من ناحية الموارد البشرية التي تحتويها و هذا ما يتوافق نظريا مع خصوصية المؤسسة في توفير البرامج التدريبية و برامج التحسين و نظم الاقتراحات و نظم تقييم الأداء و استقصاء الرأي و هذا يقود بالمؤسسة نحو تنمية قدرات العاملين و زيادة الثقة بها و تعزيز مكانتها لدى زبائنها حيث أن الالتزام بالمبادئ المهنية و الأخلاقية من أهم خصوصيات المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية التي تتمثل في احترام حقوق و مصالح الآخرين و الشفافية في الأعمال الموكلة للعاملين التي تعتبر عوامل أساسية في ترسيخ قيم و مبادئ أخلاقيات الأعمال في المؤسسة .

ثانيا: تحليل النتائج المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية :

### ✘ الأداء الاجتماعي الداخلي :

يظهر من خلال الجدول رقم (2-7) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد بلغ (2.77) و الانحراف المعياري (0.75) بحيث احتلت الفقرة رقم (02) (تتمت المؤسسة بتوفير الرعاية الطبية للعاملين لحمايتهم أثناء تأدية وظائفهم) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.90) و انحراف معياري (0.40) في حين جاءت الفقرة (03) (تعمل المؤسسة على توفير الخدمات الرياضية و الاجتماعية للعاملين) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.05) و انحراف معياري (0.88) , كما يظهر من أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد جاءت متوسطة مما يؤشر على وجود مستوى متوسط من مساهمة المؤسسة في الاهتمام بالجانب الاجتماعي للعمال من خلال البرامج التدريبية و التحفيز فرغم توفر البرامج التدريبية لكنها غير متاحة لجميع العمال و إنما لعدد محدود و هذا مما يؤثر بدرجة كبيرة على تعزيز أخلاقيات الأعمال

### ✘ الأداء الاجتماعي الخارجي :

يظهر من خلال الجدول رقم (2-8) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد بلغ (2.18) و الانحراف المعياري (0.76) بحيث احتلت الفقرة رقم (03) (تساهم المؤسسة في حماية البيئة من مسببات التلوث وتحسين الشكل الجمالي لها) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.60) و انحراف معياري (0.63) في حين جاءت الفقرة (05) (تتمت المؤسسة بمراجعة التقنيات الحديثة المستخدمة في الحفاظ على البيئة من مسببات التلوث) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.39) و انحراف معياري (0.82) كما يظهر من أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد جاءت مرتفعة و هذا مما يدل على مدى مساهمة المؤسسة في الاهتمام بالبيئة و غير العاملين بها و هذا مما يؤثر على أخلاقيات الأعمال أي باهتمام المؤسسة بالجانب الخارجي لها يوفر لدى العمال القابلية نحو الالتزام بأخلاقيات الأعمال .

### ✘ الأداء الاجتماعي المتعلق بالمنتج :

يظهر من خلال الجدول رقم (2-9) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد بلغ (2.31) و الانحراف المعياري (0.77) بحيث احتلت الفقرة رقم (02) (توفر المؤسسة وسائل تتعلق بضمان الأمان من أضرار المنتج) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.49) و انحراف معياري (0.77) في حين جاءت الفقرة (04) (تعتمد المؤسسة أساليب لتقييم المنتج بطريقة تقلل من احتمال التعرض للإصابة عند استخدامه) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.28) و انحراف معياري (0.83) كما يظهر من أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد جاءت ما بين مرتفعة و متوسطة و هذا مما يدل على مدى مساهمة المؤسسة في تحسين خصائص المنتج و هذا بدوره مما يؤثر بدرجة كبيرة على أخلاقيات الأعمال من خلال العمل على تهيئة الظروف المناسبة للمنتج و تهيئته بمختلف الوسائل اللازمة لتمكين العامل من التكيف معه عند استخدامه و بهذا فهو يساهم بالتأثير الإيجابي على أخلاقيات الأعمال .

من خلال نتائج تأثير المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الأعمال نلاحظ أن بعد الأداء الاجتماعي الداخلي من أكثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية تأثيرا ، وكانت في المرتبة الثانية بعد الأداء الاجتماعي المتعلق بالمنتج وكان هذا واضحا من خلال الوسط الحسابي العام لجميع الفقرات المتعلقة بل كل بعد (2.77) و (2.31) على التوالي، ثم يليهما بعد الأداء الاجتماعي الخارجي بمتوسط حسابي مقداره (2.18) ، هذه النتائج تعد مؤشرا إيجابيا لتأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الأعمال في المؤسسة محل الدراسة . هذا ما يتوافق نظري مع خصوصية المؤسسة بأنها تتوفر فيها هذه الأبعاد

للمسؤولية الاجتماعية و التي تعمل على انعكاسها لدى العاملين بصفة خاصة و أفراد المجتمع بصفة عامة لأنهم يمثلون أهم مورد تقوم عليه المؤسسة والتي تسعى من خلاله لتعزيز أخلاقيات الأعمال و بالتالي تحقيق أهدافها لتحقيق الربح .

ثالثا : تحليل و تفسير النتائج الخاصة بالفروقات الإحصائية :

- تحليل و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

قبول أو رفض الفرضية الصفرية  $H_0$

يتضح من الجدول رقم (2-10) أن تحليل التباين الأحادي أظهر أن مستوى الدلالة  $sig=0.49$  من الجدول  $sig=0.49$  و هي أكبر من قيمة  $\alpha = 0,05$  و بالتالي نقبل الفرضية العدمية بأنه لا يوجد فروق في متوسطات الحسابية لمستوى أخلاقيات الأعمال لأفراد العينة الذكور و الإناث. وهذا يعني أن جنس المستجوبين لا يؤثر على متغير أخلاقيات الأعمال .

- تحليل و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

قبول أو رفض الفرضية الصفرية  $H_0$

يتضح من الجدول رقم (2-11) أن تحليل التباين الأحادي أظهر أن مستوى الدلالة  $sig=0.62$  من الجدول  $sig=0.62$  و هي أكبر من قيمة  $\alpha = 0,05$  و بالتالي نقبل الفرضية العدمية بأنه لا يوجد فروق في متوسطات الحسابية لمستوى أخلاقيات الأعمال لأفراد العينة تبعا للعمر. وهذا يعني أن عمر المستجوبين لا يؤثر على متغير أخلاقيات الأعمال . و نرفض الفرضية البديلة  $H_1$  .

- تحليل و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

قبول أو رفض الفرضية الصفرية  $H_0$

يتضح من الجدول رقم (2-12) أن تحليل التباين الأحادي أظهر أن مستوى الدلالة  $sig=0.38$  من الجدول  $sig=0.38$  و هي أكبر من قيمة  $\alpha = 0,05$  و بالتالي نقبل الفرضية العدمية بأنه لا يوجد فروق في متوسطات الحسابية لمستوى أخلاقيات الأعمال لأفراد العينة تبعا للمستوى التعليمي و نرفض الفرضية البديلة  $H_1$  . وهذا يعني أن المستوى التعليمي للمستجوبين لا يؤثر على متغير أخلاقيات الأعمال .

- تحليل و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الرابعة :

قبول أو رفض الفرضية الصفرية  $H_0$

يتضح من الجدول رقم (2-13) أن تحليل التباين الأحادي أظهر أن مستوى الدلالة  $sig=0.72$  من الجدول  $sig=0.72$  و هي أكبر من قيمة  $\alpha = 0,05$  و بالتالي نقبل الفرضية العدمية بأنه لا يوجد فروق في متوسطات الحسابية لمستوى أخلاقيات الأعمال لأفراد العينة تبعا للوظيفة و نرفض الفرضية البديلة  $H_1$  وهذا يعني أن وظيفة المستجوبين لا تؤثر على متغير أخلاقيات الأعمال .

- تحليل و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الخامسة :

قبول أو رفض الفرضية الصفرية  $H_0$

يتضح من الجدول رقم (2-14) أن تحليل التباين الأحادي أظهر أن مستوى الدلالة  $sig=0.14$  من الجدول  $sig=0.14$  و هي أكبر من قيمة  $\alpha = 0,05$  و بالتالي نقبل الفرضية العدمية بأنه لا يوجد فروق في متوسطات الحسابية لمستوى أخلاقيات الأعمال لأفراد العينة تبعا للأقدمية. و نرفض الفرضية البديلة  $H_1$  وهذا يعني أن أقدمية المستجوبين لا تؤثر على متغير أخلاقيات الأعمال .

☒ تحليل و تفسير النتائج الخاصة بالعلاقة الارتباطية :

و يكون ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  حيث المتغير المستقل هو المسؤولية الاجتماعية والمتغير التابع هو أخلاقيات الأعمال حيث الجدول رقم (2-15) يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و التابع, ومن خلال هذا الجدول نجد أن معامل الارتباط الخطي بين أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية هو 26.2% و هو ارتباط ضعيف بينهما و معامل التحديد المعدل يساوي ( 6.9 %) و هذا معناه أن المتغير المستقل ( المسؤولية الاجتماعية ) يفسر ( 6.9 %) من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع ( أخلاقيات الأعمال ) بمعنى أن ( 6.9 %) من التغيرات التي تحدث في أخلاقيات الأعمال تعزى إلى المسؤولية الاجتماعية, و النسبة المتبقية ( 94.4 %) ترجع إلى عوامل أخرى أو عوامل عشوائية .

- تحليل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع :

أشارت نتائج قيمة معامل الارتباط أن قوة العلاقة بين المتغيرين تساوي 0.262 أي 26.2 % و هذه القيمة مطلقة ( أي لتحديد اتجاه العلاقة بين المتغيرين سالبة أم موجبة ) فإننا نعلم على قيمة Beta الواردة في الجدول رقم ( 2-17 ) فإذا كانت القيمة سالبة فهذا يعني أن العلاقة عكسية , و أما إذا كانت القيمة موجبة فهذا يعني أن العلاقة طردية. <sup>3</sup> بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال في المؤسسة محل الدراسة و هذا الانخفاض يعود بدرجة كبيرة إلى انعدام المراجعة المستمرة أو حتى الدورية في المجال الاجتماعي بالإضافة إلى عدم تخصيص ميزانية اجتماعية بالنسبة للمؤسسة و الذي يؤثر بشكل كبير على الجانب المالي .

- تحليل تباين خط الانحدار :

يوضح الجدول رقم (2-16) تحليل تباين خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات و فرضيته الصفرية التي تنص على أن "خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة" بحيث يمكن الاعتماد على قيمة F لقبول الفرضية العدمية أم رفضها, حيث أشارت النتائج أن قيمة F تساوي 3.051 و درجات الحرية (1, 52) و مستوى الدلالة 0.87 و هي أكبر من 0.05 لذلك نقبل الفرضية العدمية و نرفض الفرضية البديلة أي لا يوجد أثر للمسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الأعمال. و بالتالي خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة .

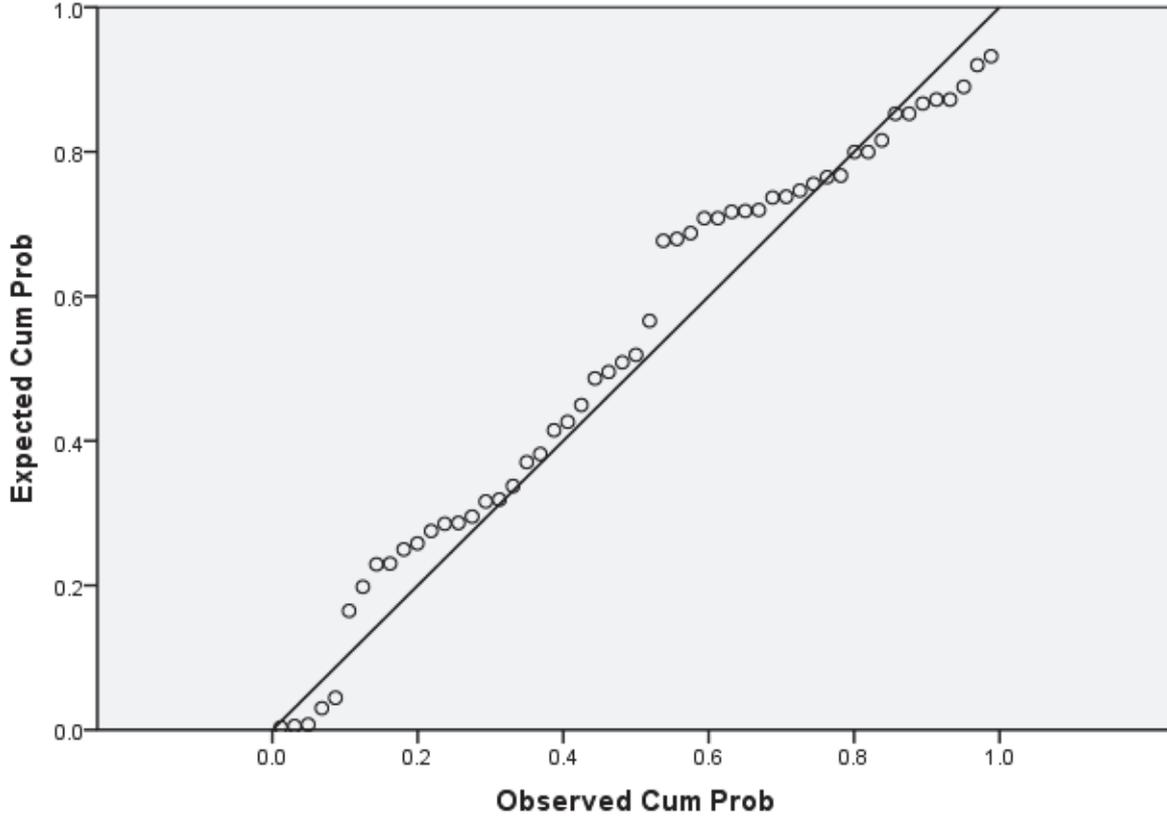
<sup>3</sup> محمد خير سليم أبو زيد , التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية spss, دار صفاء للطباعة و النشر, عمان , الأردن ط 1 , 2010, ص 384 .

وشكل التالي يوضح ذلك :

الشكل رقم (2-8): يوضح مدى ملائمة خط الانحدار

### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: اخلاقيات الاعمال



المصدر من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

- دراسة معاملات خط الانحدار

من خلال الجدول رقم (2-18) نلاحظ أن مقطع خط الانحدار يساوي 2.664 والذي يمثل a من معادلة خط المستقيم  $Y=ax+b$  وميل خط الانحدار للمتغير المستقل قيمته 0.58 وهي قيمة غير مقبولة لأنها تحقق الفرضية الصفرية  $H_0$  لأنها أكبر

من 0.05 وقيمة المتغير التابع وهي 0.00 مقبولة لأنها تحقق الفرضية البديلة  $H_1$

وتصبح معادلة الانحدار كما يلي :  $y=0.84x+2.664$

و منه نستخلص وجود علاقة ضعيفة بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة معنوية 10 %

### الفرع الثاني : الاستنتاجات:

بعد الدراسة التي قمنا بها على عينة الدراسة و بعد المقابلة مع مسؤول قسم الموارد البشرية و المسؤول المكلف بالشؤون الاجتماعية توصلنا إلى جملة من الاستنتاجات :

- تقوم المؤسسة بتوفير الأنشطة المتعلقة بالأداء الاجتماعي مثل البرامج التدريبية و المساهمة في بعض المجالات الاجتماعية مما جعل المؤسسة تضع هيئة لمراجعة العمليات التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية و بالتحديد الفصيلة الخاصة بالشؤون الاجتماعية ، و هو ما يتوافق مع إجابات عينة من العمال بان إدارة الموارد البشرية و فصيلة الشؤون الاجتماعية في المؤسسة تسهر على التقييم الدوري لمدى نجاح البرامج التدريبية في تحقيق أهداف المؤسسة، و تعمل على إرضاء و تعمييق ولاء أفرادها من خلال المساهمة في بعض المجالات الاجتماعية كتنظيم مخيمات صيفية ، تقديم منح عائلية .
- تهدف المؤسسة من خلال المسؤولية الاجتماعية إلى تبني البرامج التي تمكنها من الرقابة على أدائها البيئي و هو ما يتوافق مع رأي عينة من العمال في أن المؤسسة تقوم بمراجعة سياسات و برامج المعتمدة في الحفاظ على البيئة.
- تعمل المؤسسة على توفير وسائل للتأكد بأن المنتج متوافق مع القيود المحددة ومع الاهتمامات البيئية و هو ما يتوافق مع إجابات عينة من العمال بان المؤسسة توفر وسائل تتعلق بضمان الأمان من أضرار المنتج.
- تهتم المؤسسة بالالتزام بأخلاقيات الأعمال للتقليل من العيوب أو النقائص والرفع من جودتها من خلال استخدام تكنولوجيا عالية تتطابق مع مواصفات المنتج و هذا مما يساعدها في اكتساب ميزة تنافسية على المدى الطويل.
- المسؤولية الاجتماعية تؤثر بدرجة ضعيفة على أخلاقيات الأعمال في المؤسسة محل الدراسة من خلال الأداء الاجتماعي الداخلي ، والأداء الاجتماعي الخارجي ، والأداء الاجتماعي المتعلق بالمنتج.
- من اختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع تبين أنه لا توجد فروقات بين إجابات العمال تبعا للمتغيرات الشخصية أي أن جنس و عمر و المستوى التعليمي و أقدمية العامل لا تؤثر على أخلاقيات الأعمال لديه.

### خلاصة الفصل :

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية وحدة ورقة واليحي كان الهدف منها تطبيق ما تم التوصل إليه في الجانب النظري واختبار مدى تطابقه مع الواقع العلمي ,تم التوصل إلى أن المسؤولية الاجتماعية تعتبر من الأنشطة المهمة و الفعلية تسعى من خلالها المؤسسة لترسيخ و تعزيز أخلاقيات الأعمال ,بحيث تعتبر ذات مفهوم متغير ودائم التطور مرتبط بالتنمية المستدامة، وهي تعبر عن الالتزام الأخلاقي المتواصل للمؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، بحيث تعتمد على عدة مؤشرات تقيس لنا الأداء الاجتماعي، حيث هناك مؤشرات تعتمد على التكاليف الاجتماعية في قياسها، وأخرى تقيس فعالية مختلف الأنشطة الاجتماعية التي تؤديها المؤسسات من خلال مجالات المسؤولية الاجتماعية. بالإضافة إلى ذلك تعتبر المؤسسة من أهم المؤسسات المخصصة في قطاع السيارات الصناعية ومكوناتها التي تهتم ببيع قطع الغيار و تصليح الشاحنات... الخ فوجود المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة يعد ضرورة ملحة لحماية عمالها و توفير كافة الظروف الاجتماعية لهم من أجل تحقيق الأهداف وهذا بدوره يؤدي إلى تعزيز أخلاقيات الأعمال.

تعتبر المسؤولية الاجتماعية وسيلة هامة , ضرورية وإستراتيجية والأكثر ملائمة في مجال تعزيز أخلاقيات الأعمال وهو ما يقود بالمؤسسة نحو تحقيق الكفاءة والفعالية على المدى البعيد , إن ما تقدمه المسؤولية الاجتماعية يجب العمل على ربطه بنظام أخلاقيات الأعمال في المؤسسات فهي وسيلة لتعزيز الالتزامات والتطبيقات الجيدة لأخلاقيات الأعمال. لقد حاولنا من خلال دراستنا لهذا الموضوع معرفة مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعي ة في تعزيز أخلاقيات الأعمال في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية وحدة ورقلة وذلك من خلال التوصل إلى الإجابة على إشكالية البحث المتمثلة في :

ما مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تعزيز أخلاقيات الأعمال؟

بعد إجراء البحث توصلنا لاختبار الفرضيات والنتائج و التوصيات التالية :

#### ❖ أولاً : اختبار الفرضيات :

لقد قامت دراستنا على ثلاث فرضيات و التي فيما يلي سيتم اختبارها :

**الفرضية الأولى :** تهتم المؤسسة بتوفير البرامج التدريبية وبرامج التحسين ونظم الاقتراحات ونظم تقييم الأداء و هذا بالإضافة إلى التحفيز وهذا ما يقود بالمؤسسة نحو تنمية قدرات العاملين وزيادة الثقة بها وتعزيز مكانتها لدى زبائنها وذلك عن طريق عن طريق الالتزام بالمبادئ المهنية والأخلاقية وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى بأن أهمية أخلاقيات الأعمال تكمن في تنمية قدرات العاملين في المؤسسة وزيادة الثقة بها وتعزيز مكانتها لدى زبائنها من خلال التدريب, التحفيز.

**الفرضية الثانية :** تقوم المؤسسة بالمساهمة في الأداء الاجتماعي الداخلي و الأداء الاجتماعي الخارجي والأداء الاجتماعي المتعلق بالمنتج وهذا لتوفير الأنشطة الاجتماعية وتحديد الآثار الخارجية لها ومن ثم القيام بفحص تلك للأنشطة للقيام بإعداد التقرير النهائي لنتائج الأداء الاجتماعي في المؤسسة وهو ما يؤدي بدوره لقياس فعالية أخلاقيات الأعمال وتعزيزها في المؤسسة و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية بأن المسؤولية الاجتماعية تسمح بقياس فعالية أخلاقيات الأعمال من خلال : الأداء الاجتماعي الداخلي , الأداء الاجتماعي الخارجي , الأداء الاجتماعي المتعلق بالمنتج مما يؤدي إلى تعزيز أخلاقيات الأعمال في المؤسسة.

**الفرضية الثالثة :** من خلال الدراسة الميدانية و المقابلة المباشرة مع مسؤول مصلحة الموارد البشرية والمسؤول المكلف بالشؤون الاجتماعي في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية تبين لنا عدم وجود أهم معايير للمسؤولية الاجتماعية بالإضافة الى عدم وجود وجود هيئة تقوم بعملية المراجعة للأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية لكن ما يمكن الإشارة إليه أن هذه الهيئة أنها غير موجودة على المؤسسة محل الدراسة ولا تقوم بممارسة وظائفها بصفة مستمرة أو حتى دورية هذا مما انعكس سلبا على مساهمتها في تعزيز أخلاقيات الأعمال في المؤسسة وهو ما يثبت نفي صحة الفرضية الثالثة بأن المراجعة الاجتماعية في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية تساهم بدرجة كبيرة في تعزيز أخلاقيات الأعمال.

❖ ثانيا : اختبار النتائج :

❖ نتائج نظرية : أهمها :

- تسعى المؤسسة من خلال المسؤولية الاجتماعية إلى الاهتمام بالجانب الاجتماعي للعمال؛
- تمثل أخلاقيات الأعمال المبادئ التي توجه اتخاذ القرارات و السلوك داخل المؤسسة
- تساعد المدونات الأخلاقية على نشر ثقافة تنظيمية وتعزز الاهتمام بأبعاد الأخلاقيات لمختلف القرارات والمواقف؛
- تعمل أخلاقيات الأعمال على تبني الجانب الاجتماعي والعمل على تعزيزه في المؤسسة؛
- تساهم المسؤولية الاجتماعية في تعزيز أخلاقيات الأعمال من خلال الأداء الاجتماعي الداخلي والخارجي والأداء الاجتماعي المتعلق بالمنتج.

❖ نتائج ميدانية : أهمها :

- أثبتت الدراسة وجود نقص في الاهتمام بالجانب الاجتماعي للعمال؛
- يلتزم عمال المؤسسة بمستوى عالي من أخلاقيات الأعمال التي تساعدهم على تحقيق أداء أفضل للمؤسسة
- تعتمد المؤسسة على سياسات وبرامج تمكنها من الرقابة والمحافظة على البيئة؛
- تقوم المؤسسة بتوفير وسائل وتقنيات حديثة تتعلق بضمان الأمان من أضرار المنتج
- انعدام مصلحة المراجعة بالمؤسسة مما انعكس سلبا على مساهمتها في تعزيز أخلاقيات الأعمال؛
- اعتماد المؤسسة على القواعد المنصوص عليها في النظام الداخلي للمؤسسة وقانون العمل.

❖ ثالثا : التوصيات :

- ضرورة تبني مصلحة المراجعة في المؤسسة و أهم معيار 26000 المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية وهذا لزيادة الثقة والمصدقية في مختلف القوائم والتقارير المالية والاجتماعية؛
- يجب العمل على تعزيز المسؤولية الاجتماعية و ذلك عن طريق الاعتراف بالتقارير والخدمات المقدمة من طرفها لصالح المؤسسة؛
- على المؤسسات الجزائرية زيادة الاهتمام بالجانب الاجتماعي للعمال من أجل رفع مستواهم المهني ومن أجل الحرص أكثر على تحقيق أهداف المؤسسة؛
- يجب على المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية الفصل مابين الأداء الاجتماعي والأداء المالي من أجل الاستجابة لمتطلبات المسؤولية الاجتماعية؛
- ضرورة تبني أو إصدار مدونات أخلاقية للحد من الانتهاكات والاختلالات التي تحدث داخل المؤسسة
- ضرورة تطبيق أخلاقيات الأعمال في ظل المعايير الهادفة إلى تحقيق الربح؛
- رفع مستوى الوعي بأهمية أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية وهذا لتعزيز الرؤية المستقبلية لدى موظفيها و زبائنها؛

- مكافأة الانجاز الاجتماعي والأخلاقي باعتباره ركيزة أساسية للتقليل من الخروقات والهدر في الموارد ولقيادة وتوجيه المؤسسة نحو الأفضل.

❖ رابعا : آفاق البحث :

بعد الدراسة التي قمنا بها نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلا لإكمال البحث على سبيل المثال :

- أثر المسؤولية الاجتماعية على تحسين أداء العاملين؛
- دور المسؤولية الاجتماعية ومساهمتها في تطوير أداء المؤسسة؛
- أهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز التقارير الاجتماعية؛
- مساهمة أخلاقيات الأعمال في تحسين عملية المراجعة؛
- تأثير أخلاقيات الأعمال على اتخاذ القرارات الإدارية.

قائمة المراجع :

أولا : المصادر والمراجع باللغة العربية :

I الكتب :

1. سعيد بن ناصر الغامدي , أخلاقيات العمل (ضرورة تنمية و مصلحة شرعية ) , رابطة العالم الإسلامي للنشر, مكة المكرمة, السعودية, 2009.
2. سعيد مقدم, أخلاقيات الوظيفة العمومية دراسة نظرية تطبيقية من زاوية التأصيل الحقوق الالتزامات المهنية, النظام التأديبي للموظفين, الطبعة الأولى , دار الأمة للطباعة و الترجمة و النشر و التوزيع, الجزائر, 1997 .
3. طاهر محسن منصور الغالي, صالح مهدي محسن العامري , المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال و المجتمع, الطبعة الأولى, دار وائل للنشر , عمان , 2008 .
4. عبد الرحمان الجاموس , إدارة المعرفة في منظمات الأعمال و علاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة , الطبعة الأولى, دار وائل للنشر و التوزيع سورية , 2013 .
5. محمد أحمد سليمان, سوسن عبد الفتاح وهب, الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال , الطبعة الأولى , عمان, الأردن, 2012.
6. محمد خير سليم أبو زيد , التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية spss , الطبعة الأولى , دار صفاء للطباعة و النشر, عمان, الأردن , 2010.

II- المذكرات و الأطروحات :

أ - مذكرات ماجستير :

1. بوبكر محمد حسان, دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة "دراسة حالة مؤسسة نفعال وحدة باتنة " مذكرة ماجستير في التسيير الاستراتيجي للمنظمات, غير منشورة جامعة محمد خيضر, بسكرة, 2014/2013 .
2. ضيافي نوال, المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية, مذكرة ماجستير في تسيير الموارد البشرية, غير منشورة, جامعة أوبوكر بلقايد, تلمسان,
3. نسيم خدير , أخلاقيات الأعمال و تأثيرها على رضا الزبون , دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية , مذكرة ماجستير غير منشورة, قسم علوم التسيير , تخصص إدارة أعمال, جامعة أحمد بوقرة , بومرداس, 2011 .

ب- مذكرات ماستر :

1. سنيقرة رفيقة, أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "دراسة حالة إيلاف ترين, ليند غاز, الضياء , مذكرة ماستر, غير منشورة, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة.

IV- المجالات و المؤتمرات :

1. بلال خلف سكارنه , أخلاقيات العمل و أثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية, الدراسة عبارة عن مقال في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة, العدد33, 2012 .
2. إيمان صوفي , قوراري مريم , أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية , مداخلة مقدمة للملتقى الوطني حول: حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي و الإداري, يومي 06-07 ماي 2012 جامعة بسكرة .

3. خيرة عيشوش , كرزايي عبد اللطيف , المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في إطار أخلاقيات الأعمال , مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية , يومي 15/14 فيفري 2012 , جامعة بشار.
  4. شريفة جعدي ,المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في ظل حوكمة الشركات , الملتقى العلمي الدولي حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة , جامعة قاصدي مرباح ,ورقلة ,25-26 نوفمبر 2013.
  5. عبد الوهاب دادن ,حفصي رشيد , أهمية الحوكمة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات, الملتقى العلمي الدولي حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة , جامعة قاصدي مرباح, ورقلة ,25-26 نوفمبر 2013.
  6. عمر عزوي ,مولاي لخطر عبد الرزاق ,بوزيد سايح ,دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كعيار لقياس الأداء الاجتماعي, الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية , جامعة بشار ,فيفري 2012.
  7. كمال منصورى ,شراد وافية ,تبني أخلاقيات الأعمال كمدخل للحفاظ على مناصب العمل في المؤسسة ,الملتقى الوطني الثاني حول تسيير الموارد البشرية التسيير التقديري للموارد البشرية و مخطط الحفاظ على مناصب العمل بالمؤسسات الجزائرية , في 28/27 فيفري 2013 جامعة بسكرة.
  8. محمد براق ,موساوي ياقوت ,المسؤولية الاجتماعية في إطار حوكمة الشركات, الملتقى العلمي الدولي حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة, جامعة قاصدي مرباح ,ورقلة ,25-26 نوفمبر 2013.
  9. محمد زرقون , العمري جميلة العمري, بليلة أم السعد جوهر, أهمية الحوكمة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات , الملتقى العلمي الدولي حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة , جامعة قاصدي مرباح ,ورقلة ,25-26 نوفمبر 2013.
- ثانيا : المصادر و المراجع باللغة الأجنبية :

### I- livre :

1. André Boyer , **l'impossible éthique des entreprise** édition d'organisation , 2002.
2. Marie-Françoise Guyonnaud et Frédérique Willard, **Du management environnemental audéveloppement durable desentreprises**, ADEME, France, Mars 2004.
3. Maryc.gentile,**internationalbusinessconsultant,managers for the future**, electronic journal of the us department of state February , 2005.
4. Ricardo cuevas Moreno ,**la construction de l'éthique de l'entreprise ou l'éthique des affaires** , mayo – agosto, 2005.
5. SARAH PRSPER, "**Ethique des Affaires Myth. et Réalité**" ,Business School ,Toulouse,2006.
6. Yran pesqueux, Yran Biefot, **L'éthique des affaires ; Management par les valeur et responsabilité sociale**, Edition d'organisation, Paris.

7. World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), **Meeting changing expectations: Corporate social responsibility**,1999,p03.

**II- Mémoire:**

1. Jean-Pierre Segal, André Sobczak et Claude-Emmanuel Triomphe La responsabilité sociale des entreprises et les conditions de travail .

**IV- séminaire:**

1. Rouina Abdessami et Myriam himeur " **L'éthique des affaires face à la corruption dans les entreprises algériennes** " séminaire national

diversité , éthiques , droiture ) (troisième de gestion ressource humaine regard de exerçant gestion ressource humaine dans 25-26/02/2014 , université Mohammed khaidar Biskra.

**ثالثا : المواقع الالكترونية :**

1. أحمد محمود حبيب البوني، أخلاقيات الأعمال و أثرها في تقليل الفساد الإداري , هيئة المعاهد التقنية , أربيل المعهد التقني العمادية,  
[www.nazaha.iq](http://www.nazaha.iq) cite visite le 09/02/2015 a 14:45

2. دور القيم و أخلاقيات الأعمال في التجارب العالمية في ظل مفاهيم الإدارة الرشيدة (الحوكمة)  
[www.iefpedia.com.doc](http://www.iefpedia.com.doc) cite visite le 12/02/2015a 13:03

3. إبراهيم اللحيانان, امجد الشرفاء , احمد كلبونه, واقع تطبيق مراجعي الحسابات الخارجيين في المملكة العربية السعودية لمفهوم المراجعة الاجتماعية:  
[www.faculty.mu.edu.sa](http://www.faculty.mu.edu.sa) cite visite le 02/04/2015 a 09:06 .

4. صالح العقدة , يوسف سعاده , مدى إدراك المدققين الأردنيين لمفهوم التدقيق الاجتماعي , دراسة مقدمة إلى مجلس كلية التجارة و الاقتصاد ,الأردن ,2007:

[www.jps-dir.net/doc](http://www.jps-dir.net/doc),cite visite le10/02/2015 a17:10.

5. عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي و الاستدلالي باستخدام SPSS ، ( الجزء الثالث موضوعات مختارة):  
[www.iugaza.edu.ps](http://www.iugaza.edu.ps) cite visite le 29/03/2015 a 14:18

6. هواري معراج , قياس ادراك و اتجاه مراجعي الحسابات نحو تطبيق مفهوم التدقيق الاجتماعي دراسة عينة من مراجعي الحسابات بالجزائر ,المركز الجامعي ,غرداية:

[www.iefpedia.com.doc](http://www.iefpedia.com.doc) cite visite le 25/04/2015a 18:03

7.وليد عبد الرحمن خالد الفراء, تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي . SPSS ، الندوة العالمية للشباب الإسلامي،2009 :  
[www.minshawi.com](http://www.minshawi.com) cite visite le 10/04/2015a16:38

الملحق رقم ( 01 ) : قائمة الاستبيان الموجه للمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية وحدة ورقلة

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

تخصص تدقيق و مراقبة التسيير

استبيان

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير

أهمية المسؤولية الاجتماعية و دورها في تعزيز أخلاقيات الأعمال  
دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية - snvi - وحدة ورقلة

يهدف هذا الاستبيان إلى معرفة اتجاهات و آراء لكافة شرائح عمال المؤسسة من رؤساء و مرؤوسين ،  
حول أهمية المسؤولية الاجتماعية و مدى مساهمتها في تعزيز أخلاقيات الأعمال ، و لأنك أنت الذي تستطيع  
إعطائنا صورة صحيحة حول موضوع الدراسة ، فإننا نلتزم منك الإجابة على الأسئلة الواردة في هذا الاستبيان  
بكل دقة و صراحة ، و نتعهد من جهتنا بسرية هذه المعلومات و استخدامها للغرض العلمي فقط . و في الأخير  
نشكر لكم حسن تعاونكم معنا

الباحثة .

معلومات عامة :

1-الجنس :

- ذكر  أنثى

2-السن :

- أقل من 30 سنة  من 31 - 40 سنة  من 41 - 50 سنة  أكثر من 50 سنة

3-المستوى التعليمي :

- أقل من ثانوي  ثانوي  جامعي

4-الوظيفة :

- عون تنفيذ  عون تحكم  إطار

5-الأقدمية :

- أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

**المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية :**

**ملاحظة :** المسؤولية الاجتماعية هي التزام المؤسسة اتجاه المجتمع العاملة به وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين وجهاتهم."

**أخلاقيات الأعمال :** هي مجموعة الصفات الواجب توفرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل .

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
<b>الأداء الاجتماعي الداخلي</b>				
01	تهتم المؤسسة بتوفير الرعاية الطبية للعاملين لحمايتهم أثناء تأدية وظائفهم			
02	تعمل المؤسسة على توفير الخدمات الرياضية و الاجتماعية للعاملين			
03	تهتم المؤسسة بتعويضات الضمان الاجتماعي و الرعاية الاجتماعية و الصحية			
04	تسهر المؤسسة على التقييم الدوري لمدى نجاح البرامج التدريبية في تحقيق أهداف المؤسسة			
05	تحاول المؤسسة دوريا تغيير طرق و معايير تدريب المورد البشري لضمان التدريب الجيد و الفعال			
06	تقوم المؤسسة ببرامج التدريب لمواكبة التطور العلمي في العمل			
07	تدرس المؤسسة مدى الانجاز الصحيح و المناسب لأنشطتها مثل التدريب و التوظيف			
<b>الأداء الاجتماعي الخارجي</b>				
08	تجتهد المؤسسة بوضع برامج تدريبية لغير العاملين بها			
09	تهتم المؤسسة بتوفير رعاية طبية لغير العاملين بها			
10	تساهم المؤسسة في حماية البيئة من مسببات التلوث وتحسين الشكل الجمالي لها			
11	تقوم المؤسسة بمراجعة سياسات و برامج المعتمدة في الحفاظ على البيئة			
12	تهتم المؤسسة بمراجعة التقنيات الحديثة المستخدمة في الحفاظ على البيئة من مسببات التلوث			
<b>الأداء الاجتماعي المتعلق بالمنتج</b>				
13	تستخدم المؤسسة الرقابة على المواصفات القياسية للجودة			
14	توفر المؤسسة وسائل تتعلق بضمان الأمان من أضرار المنتج			
15	تستخدم المؤسسة مختلف أساليب تقييم المنتج مع الإطلاع الدائم على ما يستجد في هذا المجال			
16	تعتمد المؤسسة أساليب لتقييم المنتج بطريقة تقلل من احتمال التعرض للإصابة عند استخدامه			
17	تقوم المؤسسة بمراجعة البيانات المتعلقة بالمنتج مثل تاريخ الإنتاج و الصلاحية و كيفية الاستعمال و التأثيرات السلبية			
18	تعتمد المؤسسة عملية التقييم بصفة دورية للتأكد من مدى تنفيذ الأداء وفق المطلوب			

المحور الثاني : أخلاقيات الأعمال :

الرقم	العبرة	غير موافق	محايد	موافق
01	أحترم العمال داخل و خارج المؤسسة			
02	أستجيب لكافة الأوامر و أتبع التعليمات			
03	أتعاون مع زملائي لتحقيق المصلحة المؤسسة			
04	أحرص على المحافظة على أسرار الاجتماعات داخل المؤسسة			
05	أنسق مع زملائي لتوحيد الجهود و تحقيق الأهداف المشتركة			
06	أدلي برأيي عندما أرى ضرورة لذلك			
07	أحافظ على وحدة الجماعة من خلال احترام الآخرين			
08	أعتمد على الموضوعية في حل النزاعات داخل المؤسسة			
09	أفي بالوعد التي أقتطعها لزملائي في العمل			
10	أحترم الوقت و أتقيد بالدوام المخصص للعمل			
11	أقوم بتأدية مهامي بكل عناية و كفاءة و اجتهاد			
12	أحرص على الالتزام بالسلوك الأخلاقي و المهني أثناء العمل			
13	عند اختياري لتأدية مهمة ما أعتمد على معايير موضوعية			
14	أحسن الاستماع إلى مشاكل العمال و أساعدهم في إيجاد حلول لها			
15	أشجع العمال على الحوار و المشاركة و التشاور			
16	أقوم بتفويض السلطة عندما يكون ذلك من الضروري			
17	أحرص أن يكون اتصالي بالزبائن سهلا			
18	أتعامل مع الزبائن بشكل عادل في كل الحالات			
19	أقبل الانتقادات و الاقتراحات من الزبائن			
20	أؤدي أعمالي في حينها			
21	أسعى إلى تحسين و تسهيل الخدمات للزبائن			
22	أعتبر نفسي في خدمة الزبائن			
23	أبذل جهدا كبيرا في الإجابة الصادقة عن استفسارات الزبائن			

و في الأخير أقدر بإخلاص تعاونك معنا , الرجاء التأكد من عدم إغفال أي سؤال من أسئلة الاستمارة , مع إعادتها في الأخير و شكرا .

الملحق رقم: (02) قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم	مكان العمل
01	حجاج عبد الرؤوف	كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة ورقلة
02	عرابة الحاج	كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة ورقلة
03	مقدم خالد	كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة ورقلة
04	مسغوني منى	كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة ورقلة
05	زغودي محمد السايح	طالب دكتوراه بجامعة ورقلة

الملحق رقم (03): نتائج اختبار ثبات الاستبيان Cronbach's Alpha

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.089	42

المصدر من مخرجات spss

الملحق رقم (04): نتائج مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها

#### الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	48	90.6	90.6	90.6
أنثى	5	9.4	9.4	100.0
Total	53	100.0	100.0	

#### العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid اقل من 30 سنة	8	15.1	15.1	15.1
من 31 إلى 40	17	32.1	32.1	47.2
من 41 إلى 50	14	26.4	26.4	73.6
اكبر من 50	14	26.4	26.4	100.0
Total	53	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من ثانوي	13	24.5	24.5	24.5
ثانوي	25	47.2	47.2	71.7
2.00	15	28.3	28.3	100.0
Total	53	100.0	100.0	

منصب العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid عون تنفيذ	12	22.6	22.6	22.6
عون تحكم	21	39.6	39.6	62.3
إطار	20	37.7	37.7	100.0
Total	53	100.0	100.0	

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	16	30.2	30.2	30.2
من 5 إلى 10 سنوات	8	15.1	15.1	45.3
أكثر من 10 سنوات	29	54.7	54.7	100.0
Total	53	100.0	100.0	

المصدر من مخرجات spss

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تعمل المؤسسة على إرضاء وتعميق ولاء أفرادها من خلال المساهمة في بعض المجالات الاجتماعية كتنظيم مخيمات صيفية , تقديم منح عائلية تهتم المؤسسة بتوفير الرعاية الطبية للعاملين لحمايتهم أثناء تأدية وظائفهم	53	2.3396	.89751
تعمل المؤسسة على توفير الخدمات الرياضية و الاجتماعية للعاملين	53	2.9057	.40498
تهتم المؤسسة بتعويضات الضمان الاجتماعي و الرعاية الاجتماعية و الصحية	53	2.0566	.88611
	53	2.8302	.50899

تسهر المؤسسة على التقييم الدوري لمدى نجاح البرامج التدريبية في تحقيق أهداف المؤسسة	53	2.4340	.79686
تحاول المؤسسة دوريا تغيير طرق و معايير تدريب المورد البشري لضمان التدريب الجيد و الفعال	53	2.2453	.80636
تقوم المؤسسة ببرامج التدريب لمواكبة التطور العلمي في العمل	53	2.2453	.85273
تدرس المؤسسة مدى الانجاز الصحيح و المناسب لأنشطتها مثل التدريب و التوظيف	53	2.3396	.78308
تجتهد المؤسسة بوضع برامج تدريبية لغير العاملين بها	53	1.9245	.93745
تهتم المؤسسة بتوفير رعاية طبية لغير العاملين بها	53	1.4717	.82284
تساهم المؤسسة في حماية البيئة من مسببات التلوث وتحسين الشكل الجمالي لها	53	2.6038	.63062
تقوم المؤسسة بمراجعة سياسات و برامج المعتمدة في الحفاظ على البيئة	53	2.5283	.66806
تهتم المؤسسة بمراجعة التقنيات الحديثة المستخدمة في الحفاظ على البيئة من مسببات التلوث	53	2.3962	.76811
تستخدم المؤسسة الرقابة على المواصفات القياسية للجودة	53	2.4528	.74849
توفر المؤسسة وسائل تتعلق بضمان الأمان من أضرار المنتج	53	2.4906	.77516
تستخدم المؤسسة مختلف أساليب تقييم المنتج مع الإطلاع الدائم على ما يستجد في هذا المجال	53	2.3208	.77889
تعتمد المؤسسة أساليب لتقييم المنتج بطريقة تقلل من احتمال التعرض للإصابة عند استخدامه.	53	2.2830	.84073
تقوم المؤسسة بمراجعة البيانات المتعلقة بالمنتج مثل تاريخ الإنتاج و الصلاحية و كيفية الاستعمال و التأثيرات السلبية	53	2.4340	.69364
تعتمد المؤسسة عملية التقييم بصفة دورية للتأكد من مدى تنفيذ الأداء وفق المطلوب	53	2.1887	.83336
أحترم العمال داخل و خارج المؤسسة	53	3.0000	.00000
أستجيب لكافة الأوامر و أتبع التعليمات	53	2.9434	.23330

أتعاون مع زملائي لتحقيق المصلحة المؤسسة	53	3.0000	.00000
أحرص على المحافظة على أسرار الاجتماعات داخل المؤسسة	53	2.9623	.19238
أنسق مع زملائي لتوحيد الجهود و تحقيق الأهداف المشتركة	53	2.9811	.13736
أدلي برأيي عندما أرى ضرورة لذلك	53	2.8679	.44018
أحافظ على وحدة الجماعة من خلال احترام الآخرين	53	2.8868	.37521
أعتمد على الموضوعية في حل النزاعات داخل المؤسسة	53	2.8679	.39408
أفي بالوعد التي أقتطعها لزملائي في العمل	53	2.8679	.39408
أحترم الوقت و أتقيد بالدوام المخصص للعمل	53	3.0000	.00000
أقوم بتأدية مهامتي بكل عناية و كفاءة و اجتهاد	53	3.0000	.00000
أحرص على الالتزام بالسلوك الأخلاقي و المهني أثناء العمل	53	3.0000	.00000
أعتمد على لتأدية مهمة ما أتعتمد على معايير موضوعية	53	2.6604	.58650
أحسن الاستماع إلى مشاكل العمال و أساعدهم في إيجاد حلول لها	53	2.7358	.48639
أشجع العمال على الحوار و المشاركة و التشاور	53	2.7736	.42252
أقوم بتفويض السلطة عندما يكون ذلك من الضروري	53	2.5283	.63862
أحرص أن يكون اتصالي بالزبائن سهلا	53	2.7358	.55991
أتعامل مع الزبائن بشكل عادل في كل الحالات	53	2.8491	.41120
أقبل الانتقادات و الاقتراحات من الزبائن	53	2.8113	.52097
أؤدي أعمالي في حينها	53	2.7925	.49453
أسعى إلى تحسين و تسهيل الخدمات للزبائن	53	2.8868	.31988
أعتبر نفسي في خدمة الزبائن	53	2.7547	.51537
أبذل جهدا كبيرا في الإجابة الصادقة عن استفسارات الزبائن	53	2.8679	.34181
أخلاقيات الاعمال	53	2.8597	.15245
المسؤولية الاجتماعية	53	2.3416	.47834
Valid N (listwise)	53		

الملحق رقم ( 05 ) نتائج تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	mq <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: mp

المصدر من مخرجات spss

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.262 <sup>a</sup>	.069	.051	.14854

a. Predictors: (Constant), الاجتماعية المسؤولة

b. Dependent Variable: الاعمال اخلاقيات

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.083	1	.083	3.773	.058 <sup>a</sup>
	Residual	1.125	51	.022		
	Total	1.208	52			

a. Predictors: (Constant), الاجتماعية المسؤولة

b. Dependent Variable: الاعمال اخلاقيات

Coefficients<sup>a</sup>

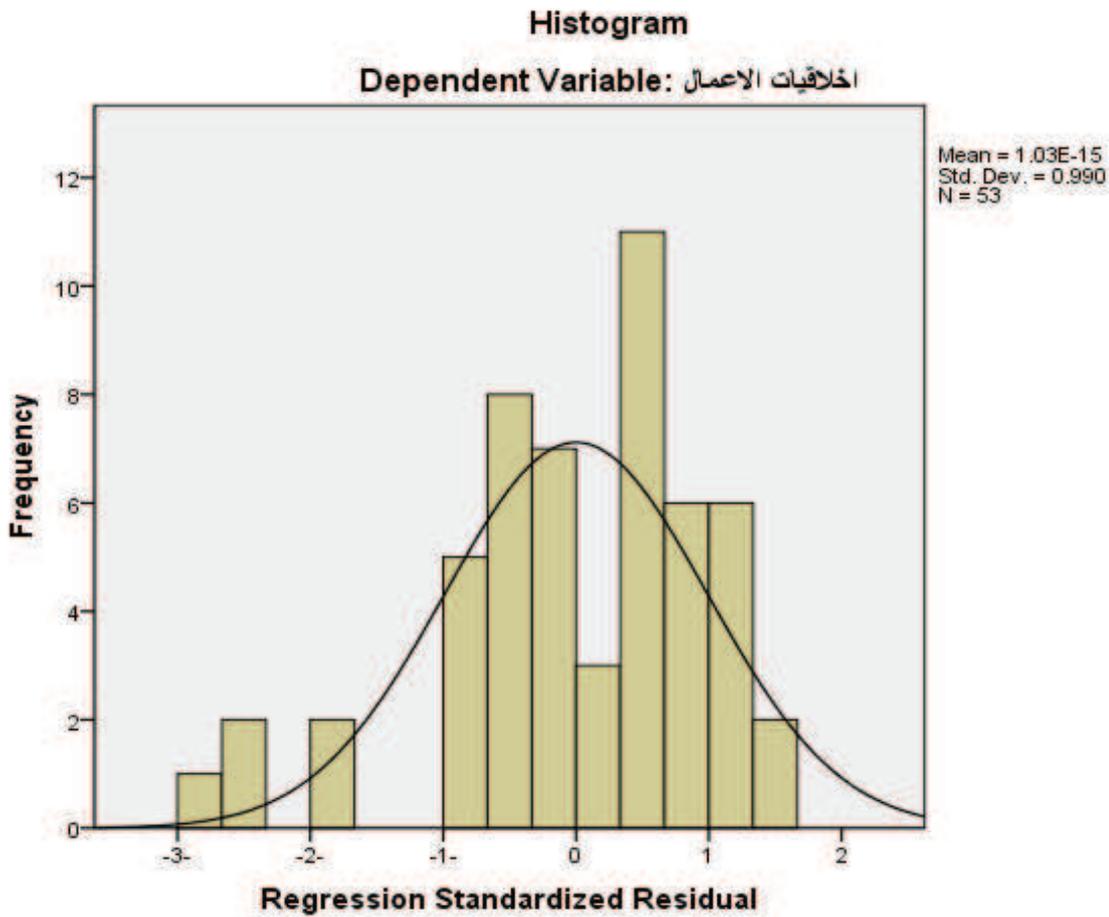
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.664	.103		25.893	.000
	المسؤولية الاجتماعية	.084	.043	.262	1.942	.058

a. Dependent Variable: الاعمال اخلاقيات

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.7783	2.9148	2.8597	.04001	53
Residual	-.40023-	.22168	.00000	.14710	53
Std. Predicted Value	-2.035-	1.376	.000	1.000	53
Std. Residual	-2.694-	1.492	.000	.990	53

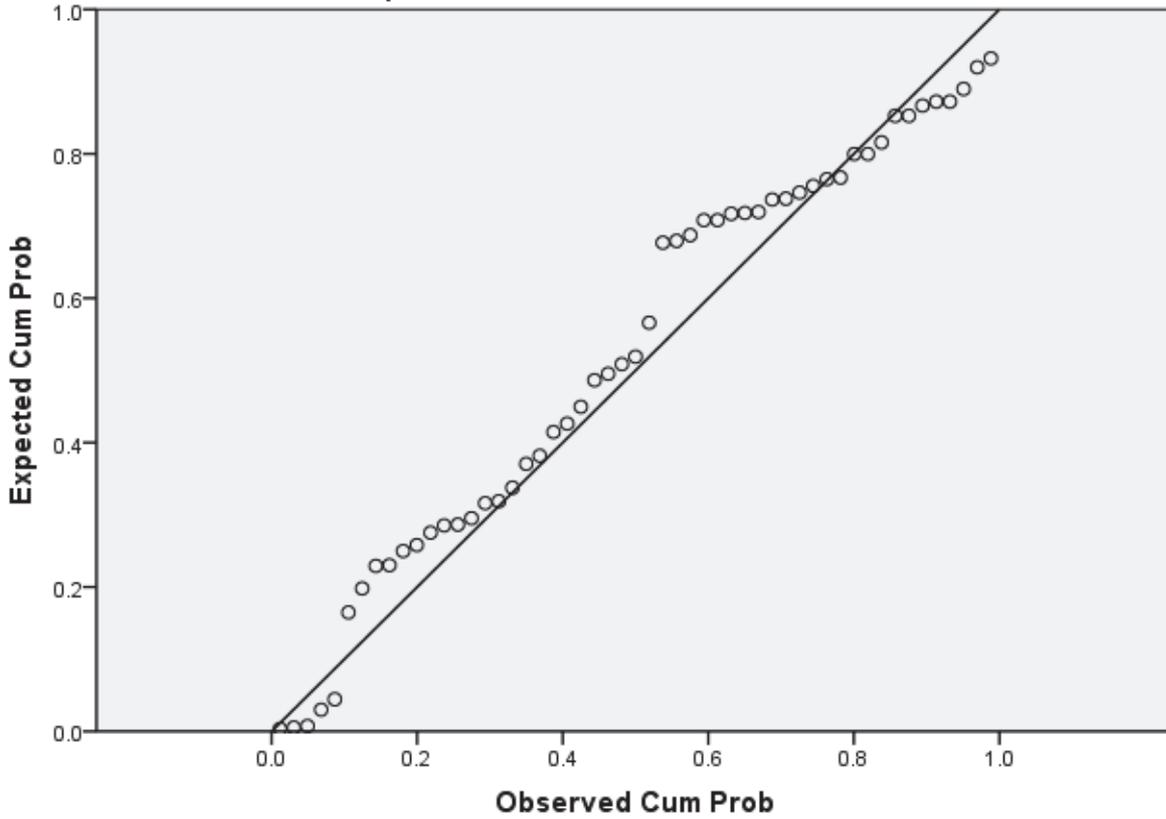
a. Dependent Variable: الاعمال اخلاقيات



المصدر من مخرجات spss

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: اخلاقيات الاعمال



المصدر من مخرجات spss

الملحق رقم ( 06 ) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات

المتغيرات الشخصية على المتغير التابع

ANOVA

Mp

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.011	1	.011	.468	.497
Within Groups	1.197	51	.023		
Total	1.208	52			

ANOVA

mp

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.042	3	.014	.592	.623
Within Groups	1.166	49	.024		
Total	1.208	52			

## ANOVA

mp

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.046	2	.023	.987	.380
Within Groups	1.163	50	.023		
Total	1.208	52			

## ANOVA

mp

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.090	2	.045	2.000	.146
Within Groups	1.119	50	.022		
Total	1.208	52			

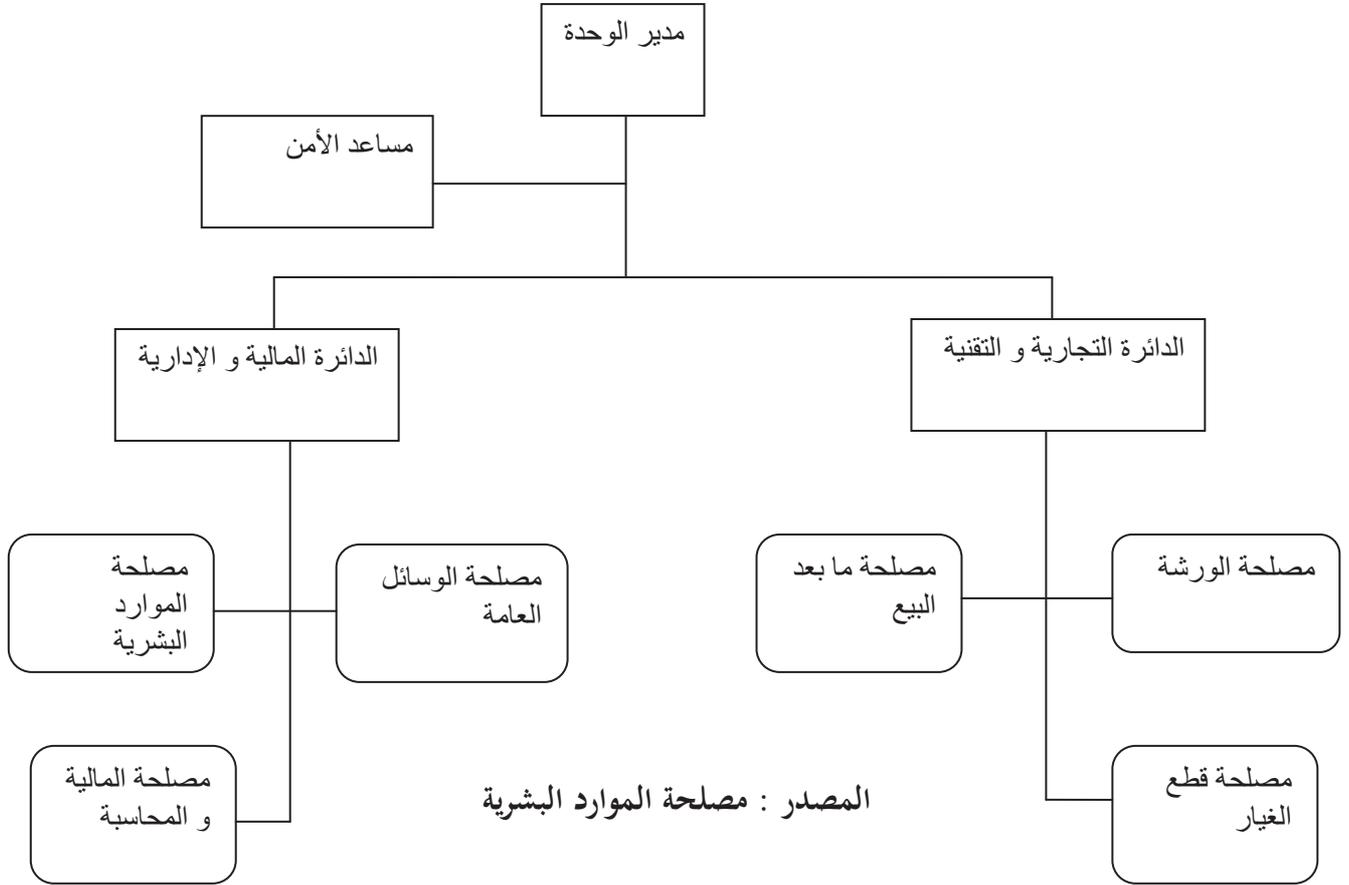
## ANOVA

mp

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.016	2	.008	.327	.723
Within Groups	1.193	50	.024		
Total	1.208	52			

المصدر من مخرجات spss

الملحق (07) الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية وحدة ورقلة (snvi)



الصفحة	الفهرس
III	الإهداء .....
IV	الشكر .....
V	الملخص .....
VI	قائمة المحتويات .....
VII	قائمة الجداول .....
VIII	قائمة الأشكال .....
IX	قائمة الملاحق .....
أ	المقدمة .....
01	الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية .....
02	تمهيد .....
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال .....
03	المطلب الأول : المفاهيم المتعلقة بأخلاقيات الأعمال .....
03	الفرع الأول : مفاهيم أساسية حول أخلاقيات الأعمال .....
05	الفرع الثاني : أسباب الاهتمام بأخلاقيات الاعمال .....
07	الفرع الثالث : نطاق أخلاقيات الأعمال .....
08	المطلب الثاني : ماهية المسؤولية الاجتماعية .....
08	الفرع الأول : مفهوم المسؤولية الاجتماعية و أهميتها في المؤسسات .....
10	الفرع الثاني : مبادئ و دوافع المسؤولية الاجتماعية .....
11	الفرع الثالث : مجالات المسؤولية الاجتماعية .....
12	الفرع الرابع : أهم المجالات التي تقيس الأداء الاجتماعي للمؤسسات .....
13	المطلب الثالث : أثر المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الأعمال .....
14	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال .....
14	المطلب الأول : الدراسات السابقة .....
14	الفرع الأول : الدراسات العربية .....
15	الفرع الثاني : الدراسات الاجنبية .....
16	المطلب الثاني :المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية .....
20	خلاصة الفصل .....
21	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية للمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية snvi وحدة ورقلة
22	تمهيد .....
23	المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية .....

23	المطلب الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة .....
23	الفرع الأول : منهج الدراسة .....
23	الفرع الثاني : مجتمع و عينة الدراسة .....
28	الفرع الثالث : بيانات الدراسة و طرق و أدوات جمعها .....
31	المطلب الثاني : الأدوات و الإجراءات المتبعة .....
31	الفرع الأول : الأدوات الإحصائية و القياسية المستخدمة .....
32	الفرع الثاني : الأساليب الإحصائية المستخدمة .....
33	المبحث الثاني : عرض و مناقشة نتائج الدراسة الميدانية .....
33	المطلب الأول : عرض نتائج دراسة الحالة .....
33	الفرع الأول : عرض النتائج المتعلقة بأخلاقيات الأعمال .....
34	الفرع الثاني : عرض النتائج المتعلقة بالمراجعة الاجتماعية .....
36	الفرع الثالث : عرض النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات .....
43	المطلب الثاني: تحليل و تفسير و مناقشة نتائج الدراسة الميدانية .....
43	الفرع الأول : تحليل و تفسير نتائج اختبار الفرضيات .....
48	الفرع الثاني : الاستنتاجات .....
49	خلاصة الفصل .....
50	الخاتمة .....
53	قائمة المراجع و المصادر .....
56	الملاحق .....
68	الفهرس